

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

***“Diagnóstico del Riesgo Psicosocial (Burnout) y su relación con el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil DGAC Edificio Central”***

**Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial**

**Autor:** Ponce Navarro Pamela Viviana

**Tutor:** Dr. Jorge Wilfrido Herrán Peñafiel.

**Promoción 2011- 2012**

Quito, 2014

## AGRADECIMIENTO

A ti Dios mío, por darme la oportunidad de existir así, aquí y ahora; por mi vida, que la he vivido junto a ti. Gracias por iluminarme y darme fuerzas y caminar por tu sendero.

A la Universidad Central del Ecuador, en especial a la Facultad de Ciencias Psicológicas, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la mejor carrera Psicología, en especial a mis tutores de tesis Dr. Narváez. Y Dr. Jorge Herrán, gracias por su tiempo ayuda y dedicación.

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo, porque cada una aportó con un granito de arena; y es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a esta tesis.

A mis Padres, Helio Ponce y Martha Navarro por su incondicional apoyo, por cada paso que he dado se los debo a ustedes, gracias a su esfuerzo por brindarme la oportunidad de estudiar por su sacrificio continuo para que día a día no nos falte nada, por sus incansables cuidados.

A mi Hermano, Xavier Ponce porque de una u otra manera siempre fuiste un ejemplo, por enseñarme a enfrentar la vida con mucha fuerza y coraje por hacer de mi una persona fuerte y auto suficiente juntos aprendimos a vivir, de manera diferente pero siempre juntos con un amor inusual, gracias también por darme una hermosa sobrina Luciana Ponce que se ha convertido en parte de mi vida y una fuerza más para seguir adelante.

A mi Novio, Nelson Ortega mi fiel amigo y compañero, a mis primas y familia que han sido mi apoyo siempre, a mis amigos, Diego, Fernando, Andrea, Alfonso Juan, y demás por ser quienes me impulsaban a seguir cuando todo parecía caer.

*Pamy*

## DEDICATORIA

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi hermano, por ser de una u otra manera mi ejemplo a seguir, por enseñarme a ser una persona fuerte y auto suficiente.

A mi novio y amigo por día a día permanecer a mi lado y jamás dejarme sola, por ser el pilar que necesitaba para seguir avanzando.

A mi hermosa sobrina por ser mi impulso para seguir adelante porque espero algún día ser tu ejemplo a seguir.

A mis familiares, viejos amigos y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas y ánimo, en especial a mis mejores amigos, porque a lo largo de este trabajo aprendimos que nuestras diferencias se convierten en riqueza cuando existe respeto y verdadera amistad.

A mis primas preciosas por estar siempre presentes en mi vida en todo momento incondicionalmente.

Y me la dedico a mí y a mi vida porque sé que este es apenas el inicio, porque desde aquí todo recién empieza y porque sé que me merezco lo mejor he culminado el primero de mis sueños, me dedico a mi misma porque de mi depende mi propia felicidad.

## **DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD**

### **DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD**

Quito, 22 septiembre de 2014

Yo Pamela Viviana Ponce Navarro, autor de la investigación, con cedula de ciudadanía N°1723518195, libre y voluntariamente DECLARO, que el presente Trabajo de Titulación:

“Diagnóstico del Riesgo Psicosocial (Burnout) y su relación con el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil DGAC Edificio Central.”

Es original y de mi autoría, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente,



Pamela Viviana Ponce Navarro

CI: 1723518195

## AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

### AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, Pamela Viviana Ponce Navarro en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre

“Diagnóstico del Riesgo Psicosocial (Burnout) y su relación con el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil DGAC Edificio Central.”

Por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 22 de septiembre de 2014



Firma

Pamela Viviana Ponce Navarro

C.I.1723518195

## **RESUMEN DOCUMENTAL**

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Riesgos Psicosociales y Rendimiento Laboral. El objetivo fundamental es establecer si el Burnout como riesgo psicosocial influye en el rendimiento del personal de la Dirección de Aviación Civil (DGAC). Se fundamenta en la teoría de Cristina Maslach, donde en su teoría define al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. La hipótesis plantea que El Riesgo Psicosocial Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral. Investigación Correlacional y no experimental. La conclusión general dice que efectivamente existe la presencia del síndrome Burnout, entre los funcionarios investigados y esto influye en su rendimiento; Con la recomendación que se realice un análisis más profundo respecto al Burnout detectado entre los funcionarios, para poder controlar los factores que producen este fenómeno.

## **CATEGORIAS TEMATICAS**

**PRIMARIA:** PSICOLOGIA INDUSTRIAL

**SECUNDARIA:** SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL  
RENDIMIENTO LABORAL

## **DESCRIPTORES**

BURNOUT, CUETIONARIO MASLACH  
RENDIMIENTO LABORAL, CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CÍVIL

## **CATEGORIAS GEOGRAFICAS:**

SIERRA, PICHINCHA, QUITO

## **DOCUMENTARY SUMMARY**

Investigation Project on Industrial Psychology, specifically on Psychosocial Risks and Personnel Performance. The main objective is to establish whether the Burnout as a psychosocial risk influences staff performance of Civil Aviation General Direction (DGAC abbreviation in Spanish). It is based on the theory of Cristina Maslach, where her theory defines Burnout as a prolonged response to chronic personal stressors and relational at work, determined from the known dimensions as exhaustion, cynicism and professional inefficacy. The hypothesis is that Burnout Psychosocial Risk Is inversely related to job performance. Co-relational investigation, non-experimental. The general conclusion is that there is, indeed, Burnout syndrome among officials investigated, thus affecting affects their performance; With the recommendation that further analysis be carried out regarding the detected Burnout among the personnel in order to control the factors that cause this phenomenon.

### **THEMATIC CATEGORIES**

**PRIMARY:** INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

**SECONDARY:** WORKING SECURITY AND HEALTH

PERSONNEL PERFORMANCE

### **DESCRIPTORS:**

BURNOUT, MASLACH QUESTIONNAIRE

WORKINGPERFORMANCE, EVALUATION QUESTIONNAIRE

CIVIL AVIATION GENERAL DIRECTION

### **GEOGRAPHICAL CATEGORIES:**

SIERRA, PICHINCHA, QUITO.

Hereby I certify that I have translated totally and fully the above Summary Overview of Thesis titled "Psychosocial Risk Diagnose (Burnoout) and its relationship with personnel performance of the Human Resources Personnel of Civil Aviation General Direction (DGAC abbreviation in Spanish), Central Building", written by Ms. Pamela Viviana Ponce Navarro, I.D. 1723518195, student at Psychology Sciences Faculty, Central University of Ecuador. To validate this translation process, please find attached a copy of my identification card.

Yours very truly,

  
 Maria Cecilia Burgos M.  
 I.D. 1710347095  
 Translator

## TABLA DE CONTENIDOS

### Contenido

#### A. PÁGINAS PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	iv
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL .....	v
RESUMEN DOCUMENTAL .....	vi
DOCUMENTARY SUMMARY .....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xi
 B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO ACADEMICO.....	 1
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
Preguntas .....	3
Objetivos .....	3
1. General .....	3
2. Específicos.....	4
Justificación del problema .....	4
MARCO TEÓRICO .....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
CAPÍTULO I.....	10
1. SINDROME DE BURNOUT .....	10
1.1. Concepto de Burnout: .....	10
1.2. Síntomas y consecuencias del Burnout .....	11
1.3. Causas del Burnout .....	12
1.4. Atención del Burnout en la empresa: .....	13



CAPITULO II.....	14
2. SALUD Y TRABAJO: ACLARACIÓN DE CONCEPTOS .....	14
2.1. Salud.....	14
2.2. Trabajo.....	14
2.3. Relación del trabajo con la salud.....	14
2.4. ¿De qué se preocupa la salud laboral?.....	17
2.6. Trabajo y Ocupación.....	19
2.7. Condiciones de trabajo.....	21
2.8. Clasificación de los riesgos del trabajo .....	22
2.9. Factores de Riesgo .....	22
2.10. Factores de Riesgo Psicosocial: Causa y Efecto.....	23
CAPITULO III .....	25
3. RENDIMIENTO LABORAL .....	25
3.1. Conceptualización:.....	25
3.2. La evaluación al desempeño .....	26
3.3. Principales objetivos de la evaluación del desempeño .....	27
3.4. Propósito de la evaluación del desempeño.....	28
3.5. La responsabilidad de la evaluación del desempeño .....	29
3.6. La propia persona: .....	29
3.7. El individuo y el gerente: .....	29
3.8. El equipo de trabajo: .....	31
3.9. El área de Recursos Humanos:.....	31
3.10. La comisión de evaluación:.....	31
3.11. Beneficios de la evaluación al desempeño .....	32
3.12. Beneficios para la organización: .....	32
3.13. TIPOS DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO: .....	33
3.13.1. 360° Feedback o evaluación de 360grados.....	33

3.13.2. Evaluación de 180 grados. ....	33
HIPÓTESIS .....	35
MARCO REFERENCIAL.....	36
HISTORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL .....	36
Precusores y nacimiento de la Dirección de Aviación Civil. ....	36
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	41
MARCO METODOLOGICO.....	63
ANALISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	64
Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	64
Formulario SENRES – EVAL -01 .....	64
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	71
CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIONES.....	72
C. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	73
Tangibles .....	73
Virtuales .....	74
ANEXO.....	75
Anexo A. Plan aprobado.....	76
Anexo B. Glosario Técnico .....	89
Anexo C: Formulario MRL-EVAL-01 - Modificado.....	93
Anexo D: Cuestionario personal .....	97
Anexo E: Fotografías en la aplicación de Cuestionario .....	99
Anexo F: Registro Oficial (Resolución 029/2010) DGAC.....	101

**INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico No. 1 Agotamiento Emocional .....	65
Gráfico No. 2 Despersonalización .....	65
Gráfico No. 3 Logros Personales .....	66
Gráfico No. 4 Gráfico: Síndrome de Burnout .....	67
Gráfico No. 5 Gráfico: Rendimiento Laboral .....	68

## **B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACION**

### **INTRODUCCIÓN**

El síndrome de Burnout es una situación que experimentan algunos profesionales de instituciones que trabajan con personas que se caracterizan por un desgaste emocional, debido a un exceso de trabajo, llegando a un déficit en el desempeño de sus labores cotidianas., llegando a ser ineficaces para el desempeño diario.

A escala mundial estos últimos 20 años se han caracterizado por un ritmo de vida cambiante y acelerado, con un incremento pronunciado de exigencias laborales. Esto responde a los requerimientos de la economía y demandas de la sociedad en general, por tal razón, se ha observado que a un mediano y largo plazo hay consecuencias q afectan la salud y la calidad de vida de las personas que trabajan y que se desenvuelven en ese ambiente.

El trabajo es un medio de subsistencia en la vida de cada persona para satisfacer las necesidades básicas, pero es también la actividad de identidad.

Las Condiciones laborales deficientes son una amenaza para el trabajador, ya que no cuentan con la seguridad y protección necesarias, provocando enfermedades laborales. Así mismo, el no permitir que tengan injerencia y algún nivel de control sobre su trabajo, influye en el aumento del nivel de tensión psicológica del trabajador. En particular una de las menos consideradas son aquellas asociadas con el estrés.

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares llamado “Burnout”, este tiende a presentarse mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como: docentes, asistentes sociales, psicólogos, entre otros.

En la actualidad existen muy pocos estudios que identifiquen este riesgo psicosocial “Burnout”, en el trabajador y el riesgo que conlleva a padecer de este síndrome, es por esta razón que puede bajar la productividad del trabajador afectando su ritmo de vida, este estudio trata de diagnosticar el riesgo psicosocial entre los servidores de la Dirección General de Aviación Civil para evitar que

se propague, y así mejorar la satisfacción laboral de los servidores y contar con un ambiente de trabajo adecuado.

Este trabajo se logra con la colaboración de la Dirección General de Aviación Civil, Área de Recursos Humanos, departamento que se encarga de: analizar, elegir, contratar, capacitar y retener a los trabajadores de una institución.

Este estudio generará la aplicación de su instrumento que ayudará a adquirir conocimientos primordiales e indispensables para determinar que trabajadores están expuestos a tener este síndrome y de qué manera repercute en su satisfacción laboral afectando su salud y afectando a quienes los rodean, por medio de esta investigación trataremos de buscar soluciones y de esta manera contrarrestar que siga ocurriendo o propagándose a más trabajadores del área, en general los resultados de este trabajo son relevantes para mejorar el entendimiento del síndrome y proponer pautas para que el entorno laboral tenga menor riesgo.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo, debe funcionar como sostén de los empleados, por tal motivo, es necesario tener en cuenta la salud ocupacional de los trabajadores debido a que son el pilar fundamental de la institución, con el fin de realizar la detección de las fortalezas y debilidades de nuestros trabajadores, por lo que, es obligatorio precautelar el bienestar del talento humano.

Conociendo la cultura organizacional de la institución y presentando niveles de: estrés, ausentismo, mal clima laboral y otros aspectos similares, se solicita al Director de Recursos Humanos de DGAC, para que se trate ésta problemática, partiendo desde el Departamento de Talento Humano.

En la actualidad el personal que labora en el área de Recursos Humanos, dentro de la Dirección General de Aviación Civil DGAC, es un factor importante para el normal funcionamiento del Edificio Central de la DGAC, ya que son los encargados de administrar el talento humano a través de la aplicación de los subsistemas de recursos humanos para el logro de los objetivos institucionales enmarcado en las normas legales, asegurando el desarrollo profesional y personal de los servidores.

Debido a que en la Dirección General de Aviación Civil no se ha realizado un estudio enfocado del contacto que los empleados tienen con el riesgo psicosocial (Burnout) , se recomendó este tema en el trabajo de investigación con la finalidad de diagnosticar este riesgo y su relación con los funcionarios del área de Recursos Humanos de la DGAC , y la importancia del conocimiento de este síndrome para de esta manera prevenir que esto ocurra entre los funcionarios, considerando que existe una inadecuada información acerca de este tema de investigación y la falta de identificación de los funcionarios que pueden tener inconvenientes con el STQ. Por la presión y acumulación de trabajo que tienen a diario y la monotonía que tienen en el ambiente laboral, provocando de esta manera que se genere este Riesgo Psicosocial (Burnout) y afecte a los funcionarios causando ausentismo laboral, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, conducta despersonalizada en la relación con el cliente, etc. En el lugar donde laboran los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, por estos motivos se analizará la importancia de minimizar este riesgo tratando de esta manera de mejorar las condiciones laborales de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la DGAC.

Las condiciones de trabajo se relacionan con la productividad y la calidad de vida del empleado, es por este motivo que se debe poner énfasis en este tema de estudio ya que es de suma importancia generar un ambiente de trabajo adecuado proporcionando seguridad y prevención.

"Aquellos que cederían la libertad esencial para adquirir una pequeña seguridad temporal, no merecen ni libertad ni seguridad" *Franklin, Benjamín*

#### Preguntas

- ¿Los Riesgo Psicosocial Burnout provoca la disminución del rendimiento laboral?
- ¿El personal del área de Recursos Humanos conoce sobre los el Riesgo Psicosocial Burnout??
- ¿El conocimiento del Riesgo Psicosocial Burnout disminuirá el bajo rendimiento laboral en el área?

#### Objetivos

##### 1. General

Determinar la relación entre el riesgo psicosocial Burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil.

## 2. Específicos

- Realizar un diagnóstico del riesgo psicosocial Burnout.
- Evaluar el rendimiento laboral de los funcionarios.
- Establecer la posible relación entre el Burnout y el rendimiento de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil.

### **Justificación del problema**

Esta investigación generará la aplicación de instrumentos que nos ayudan a adquirir conocimientos básicos e indispensables para determinar de qué manera la exposición al riesgo psicosocial afecta a los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, para buscar soluciones mediante el control en la fuente, en el medio y finalmente en la persona o receptor, con el apoyo de un programa de Vigilancia en Salud.

Sabemos muy poco sobre los efectos del Burnout sobre la salud en seres humanos. El Burnout surge como consecuencia de situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. El **estrés**, primordialmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del Burnout, le afecta negativamente obteniendo **resistencia del trabajador**, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.

Este tema está elaborado para informar a los funcionarios del área de recursos Humanos de la DGAC en la prevención y minimización del Riesgo Psicosocial (Burnout) ya que ellos están expuestos a este riesgo diariamente en sus labores, analizando esta problemática he querido realizar este plan de Tesis en esta área RRHH de la Dirección General de Aviación en el Edificio Central de la ciudad de Quito, mediante distintas actividades en este año de ardua labor elaboraré esquemas para informar y tratar de reducir el riesgo Psicosocial (Burnout) difundiendo este riesgo en el área y sus causas ya que en estos últimos meses se han venido detectando una gran cantidad ausentismo laboral, y desinterés en las actividades que realizan los funcionarios en el puesto de trabajo por la falta de información de este riesgo y sus consecuencias, en su salud tanto física y psicológicamente y que de qué manera podremos reducirlas.

Este plan a realizarse es factible ya que se cuento con el recurso tiempo para desempeñar las distintas actividades programadas en el periodo de un año calendario, también la autorización de las autoridades de la (DGAC) para realizar este proyecto, a más de eso cuento con el dinero necesario a invertir en este proyecto y con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador (Facultad de Ciencias Psicológicas).

### **Formulación del problema**

“Diagnóstico del Riesgo Psicosocial (Burnout) y su relación con el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil DGAC Edificio Central”

### **Delimitación espacio - tiempo:**

El trabajo se realizará en la Dirección General de Aviación Civil en el área de Recursos Humanos en el Edificio Matriz de la Ciudad de Quito en el período octubre 2011 a septiembre 2012.



## MARCO TEÓRICO

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo se basa en la teoría de Cristina Maslach, define al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001) <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=57387>

Esta teoría conceptualiza a la acumulación de estrés y las condiciones que afectan al desarrollo laboral de los funcionarios.

Consta de un ambiente interno y externo donde se acumula y proporciona la entrada en forma de estímulos. Por consiguiente, siempre está combinado y en constante interacción con la persona. Así mismo, la Teoría de Adaptación de Roy se relaciona con el estudio: Riesgo ocupacional de los trabajadores que laboran en el área de Recursos Humano de la (DGAC) por lo que se aplica la herramienta de la encuesta a los 25 servidores públicos que conforman dicha área laboral. [http://es.wikipedia.org/wiki/Callista\\_Roy#Modelo\\_de\\_adaptaci.C3.B3n\\_de\\_Roy](http://es.wikipedia.org/wiki/Callista_Roy#Modelo_de_adaptaci.C3.B3n_de_Roy)

El Burnout es el deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía, acompañado a menudo de una pérdida de motivación, que a lo largo del tiempo afecta a las actitudes, modales, y el comportamiento general. Freudenberger

El síndrome de Burnout también es llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional, síndrome del trabajador desgastado, es sin embargo un constructivo del que se pueden desprender un sinnúmero de definiciones por lo que es posible indicar la inexistencia de una única conceptualización y que han incidido también en la aparición de diferentes modelos explicativos.

En el año de 1976 la psicóloga social Cristina Maslach presenta ante un congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología defendiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional,

despersonalización, y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes y pacientes. [Http](#)

A continuación se detalla los procesos evolutivos, según varios autores:

### **Proceso evolutivo del síndrome de Burnout**

La aparición del *Burnout* no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

### **Proceso evolutivo según Golembiewski, Munzenrider y Carter**

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) el proceso hacia el *Burnout* inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, después los trabajadores experimentan baja realización personal en el trabajo y posteriormente surge el agotamiento emocional. Entienden, pues, que la dimensión que mejor describe y predice la aparición del *Burnout* es la despersonalización, seguida de la baja realización personal y, por último el agotamiento emocional.

### **Proceso evolutivo según Leiter y Maslach**

Para Leiter y Maslach (1988), como consecuencia de los estresores laborales, los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que deben atender, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal y disminuye su realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional sería la dimensión fundamental del *Burnout*, a la que seguiría despersonalización y, posteriormente, la reducida realización personal. El agotamiento emocional, por tanto, sería la dimensión que ocasionaría la baja realización personal, estando este proceso mediatizado por despersonalización. Este proceso vendrá determinado por las interacciones que cada dimensión mantenga con los diversos componentes organizacionales: competencia (fomento de habilidades y

afrontamiento efectivo), autonomía y participación en la toma de decisiones, colegiación (apoyo del supervisor y de los compañeros), y cooperación con el cliente.

Según este autor, el agotamiento emocional sería lo que sentiría un trabajador con *Burnout* y, por tanto, la dimensión que pondría en marcha el síndrome, siendo la baja realización personal la que daría lugar a las consecuencias observables del *Burnout* como el absentismo, la rotación de puestos, el abandono del trabajo, etc.), mediatizadas por la despersonalización.

### **Proceso evolutivo según Leiter**

Leiter (1993) mantiene que su modelo es perfectamente compatible con el desarrollo teórico sobre las estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman, y señala que el agotamiento emocional sobreviene como respuesta del trabajador a los estresores laborales y cuando se hace crónico desarrollan actitudes de despersonalización. Los sentimientos de despersonalización no median en la relación de agotamiento emocional y realización personal en el trabajo, por el contrario, considera que los estresores laborales, la falta de apoyo social y la falta de oportunidades de carrera generan los sentimientos de baja realización personal en el trabajo.

### **Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth**

Lee y Ashfoth (1993) subrayan que tanto la despersonalización como la baja realización personal en el trabajo son consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional. Pero plantean que los modelos de Leiter y Maslach y Golembieswki, Munzenrider y Carter coinciden en que la reducida realización personal está afectada por la despersonalización y ven el *Burnout* como un proceso que se va desarrollando. Por tanto, la clave sería comprobar si el agotamiento emocional es el final o el inicio del proceso, lo cual es muy importante porque de este aspecto depende la línea de prevención e intervención en el *Burnout*

## Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel

Para Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), el proceso de *Burnout* comienza con sentimientos de baja realización personal en el trabajo, y paralelamente un alto nivel de agotamiento emocional, lo que conduce al desarrollo de actitudes de despersonalización.

Más tarde se incorpora el sentimiento de culpa en el proceso de *Burnout*. Es posible identificar dos perfiles en la evolución del *Burnout*: uno, caracteriza a los trabajadores que no desarrollan sentimientos de culpa intensos y que aunque sufran *Burnout*, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, a pesar de que ésta sea deficiente para los usuarios, pacientes, clientes, etc. y para la organización.

Otro incorpora la aparición de sentimientos de culpa como un síntoma más del *Burnout*. La aparición de sentimientos de culpa puede originar un círculo vicioso en el proceso del *Burnout* que intensifica sus síntomas y lo hace perverso. Los sentimientos de culpa llevarán a los trabajadores a una mayor implicación laboral para disminuir su remordimiento, pero como las condiciones del entorno laboral no cambian se incrementará la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional y aparecerá de nuevo la despersonalización. Este proceso desarrollará de nuevo sentimientos de culpa o intensificará los existentes originando un bucle que mantendrá o incrementará la intensidad del *Burnout* (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, 2007). De esta manera a medio o largo plazo se producirá un deterioro de la salud del trabajador. **Bibliog.** [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_5.shtml)

## **CAPÍTULO I**

### **1. SÍNDROME DE BURNOUT**

#### **1.1. Concepto de Burnout:**

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Según Edelwich&Brodsky(1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, 1981) o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 1981).

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el Burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre.

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, el síndrome de Burnout sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral.

Actualmente, el Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial. Folleto Éxito Empresarial / No. 160, 2011 (pag 1)[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

En general las personas que tienden a ser más vulnerables a este síndrome son para aquellas personas en las que se podría decir que existe una interacción humana entre trabajador – cliente de carácter intenso o duradero (Maslach & Schaufeli, 2001)

## **1.2. Síntomas y consecuencias del Burnout**

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto, es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que, no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso y envuelve una serie de padecimientos a nivel: psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que, le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones: interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel: emocional, relacionarse con otras personas y el propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos

menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

### **1.3. Causas del Burnout**

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para esta enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del Burnout que merecen especial atención.

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Se da cuando el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos.
- **Elevado nivel de responsabilidad:** Se da cuando el trabajo exige un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada, y donde el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas.
- **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Se da en los trabajos donde el empleado debe mantenerse en su puesto de trabajo durante 10, 12, e incluso 16 horas.
- **Trabajos muy monótonos:** Se da en los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos, ya que el trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de Burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo

#### **1.4. Atención del Burnout en la empresa:**

De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es importante considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome de Burnout, la clave para un tratamiento eficaz del mismo es detectarlo en sus primeras fases.

Algunos elementos de atención son los siguientes:

- Realizar una revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal, a su vez deberá ir de la mano con la revisión de la evaluación al desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, haciendo partícipe al trabajador.
- Fomentar el empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Realizar un análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como la distribución de responsabilidades entre puestos de trabajo, brindando principal atención a la cantidad de horas extras laboradas.
- Fortalecer un buen clima de trabajo, con cooperación e incentivo de valores.
- Fortalecer vínculos sociales entre los trabajadores.
- Realizar técnicas de relajación como meditación o la escucha de música relajante las mismas que han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan a la monotonía laboral.

Se puede prevenir el síntoma del trabajador quemado con un adecuado clima laboral, con el fin de evitar la carga mental y de estrés total o parcial, como empresa se debe tomar en cuenta un adecuado trato a los trabajadores, para que los mismos tengan un empoderamiento de funciones laborales.



## **CAPITULO II**

### **2. SALUD Y TRABAJO: ACLARACIÓN DE CONCEPTOS**

#### **2.1.Salud**

La OMS define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos, naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y en el medio ambiente en el que viven y trabajan.

#### **2.2.Trabajo**

Es un factor de producción remunerado, es una actividad en la que las personas desarrollan sus capacidades tanto físicas como intelectuales y a cambio perciben un sueldo.

Evaluación y Prevención de Riesgos Laborales. Vol. 1, CEAC 2000, pág. 11

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como un estado de bienestar tanto física, mental y socialmente, no es solo la ausencia de la enfermedad, argumentando que la salud es un derecho fundamental de los seres humanos y que siempre se encuentra en mejoría continua tanto en el medio donde habitan como en el que trabaja.

#### **2.3.Relación del trabajo con la salud**

El trabajo es fuente de salud, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran este nivel de su población cuando aseguran que todas las personas se encuentran en condiciones de trabajar y pueden acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales, se enumeran algunos.

- ✓ **Salario:** el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.
- ✓ **Actividad física y mental:** los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.
- ✓ **Contacto social:** un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.
- ✓ **Desarrollo de una actividad con sentido:** el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertenecer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.
- ✓ **Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos:** todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.
- ✓ **El trabajo puede causar daño a la salud.** Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo. De igual importancia son las enfermedades profesionales, aunque se sepa menos de ellas. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos.

Existe un riesgo intrínseco de: materiales, máquinas y herramientas: pueden ser muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser cortantes e irregulares, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También influyen las características fisicoquímicas de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan. Los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, locales mal iluminados, ausencia de normas de trabajo seguro; falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, son factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes. Las características de temperatura,

humedad, ventilación, composición del aire ambiental, etc. son factores que influyen en accidentes y enfermedades.

Al conjunto de factores mencionados hasta el momento se los llama factores materiales de riesgo, porque dependen de características materiales del trabajo, independientes de las personas que usen los elementos de trabajo. Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores que llamamos factores sociales del riesgo. Dentro ellos consideramos aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo (calificación), edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo.

Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, lo llamaremos riesgo dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales. Factores de la organización del trabajo pueden ser determinantes del daño a la salud. Una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse. Los excesivos niveles de supervisión y vigilancia pueden terminar por desconcentrar al trabajador de su tarea. Otro factor importante es la claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando.

Un trabajo intenso demanda mayor esfuerzo respiratorio que implica mayor probabilidad de aspirar sustancias tóxicas. El horario en que se desarrolla la jornada influye también en las capacidades de respuesta a eventos imprevistos y de tolerancia a agentes nocivos. De las relaciones de trabajo, un factor determinante puede ser la forma y el nivel de salarios. El salario a trato o por pieza es un factor importante de accidentes laborales en muchos talleres. Los bajos salarios, además de producir descontento y poca adhesión al trabajo (lo que lleva a descuidar las normas), inducen al trabajador a prolongar su jornada en horas extra que resultan en fatiga y menor capacidad de responder a eventualidades. Además limitan el acceso a bienes que mantienen o mejoran la salud.

Al respecto, se podría indicar que existen muchas formas a través de las cuales el trabajo puede afectar negativamente la salud, no solamente produciendo accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Sin embargo, la legislación diseñada para proteger la Salud Laboral generalmente sólo considera estas dos formas de daño.

El trabajo puede agravar problemas de salud. El trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden gatillar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema.

Las llamadas “enfermedades comunes” muchas veces tienen una causa directa en el trabajo, cuestión que, si se analiza con precisión, puede aplicarse a la gran mayoría de patologías del adulto que reconocen factores ambientales. En este campo de la salud laboral es necesario desarrollar y profundizar investigaciones que logren precisar los mecanismos causales y las relaciones entre trabajo y salud tanto física como mental. Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar. Por ejemplo, dolores de cabeza después de trabajar en ambientes mal ventilados o con poca luz, la vista cansada, la fatiga muscular. A la larga, estos malestares crónicos van limitando las capacidades de tolerancia, de respuesta y de trabajo mismo y es probable que el desgaste que lleva asociado implique una reducción en las expectativas de vida. En el mismo sentido opera la posibilidad de contar con una alimentación adecuada o con tiempo para recrearse.

El trabajo y la salud van sincronizados ya que el trabajo es una actividad que generalmente se la realiza de manera cotidiana, sus malas condiciones y los riesgos para la salud pasan desapercibidos aunque al parecer son condiciones normales de la actividad y no se hace conciencia que lentamente se puede ir deteriorando la salud de los trabajadores, lamentablemente, esas malas condiciones cobran relevancia solo cuando han ocasionado lesiones violentas, graves o la muerte, también se puede convertir en una fuente de problemas a nivel emocional y de sufrimiento, lo que puede afectar física y psicológicamente a las personas.

#### **2.4. ¿De qué se preocupa la salud laboral?**

Aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son:

- **Ingeniería:** (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
- **Medicina:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.
- **Psicología:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.
- **Sociología:** (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.
- **Enfermería:** mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo.
- **Ergonomía:** especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

Sin embargo, independientemente de las especialidades enumeradas, la salud laboral es en primer lugar una preocupación y responsabilidad de las propias personas involucradas en el trabajo, vale decir, trabajadores, trabajadoras y empleadores. “No es ético que las personas malogren su salud y su vida, intentando ganarse la vida.”

El nivel de salud laboral posible de alcanzar en un momento determinado va a depender en gran medida de otras situaciones dentro de la sociedad: el nivel de empleo y desempleo, las condiciones de vivienda, la disponibilidad de infraestructura de transporte, el acceso a la educación y a la salud, las instituciones promotoras de la salud y las instituciones fiscalizadoras, el grado de organización sindical, entre otros aspectos.

La historia del trabajo muestra ejemplos de cómo a veces la principal medida para mejorar la salud de un grupo de trabajadores ha sido un aumento de sus remuneraciones, la prohibición de un material peligroso o un cambio favorable en la jornada de trabajo, también abundan los ejemplos

de medidas que, tomadas con una finalidad económica, terminan por afectar negativamente la salud de los trabajadores.(Parra, 2003)

La Salud Ocupacional se encarga del estudio de los accidentes y enfermedades del trabajo la misma que se basa en la prevención, disminuyendo riesgos de salud derivados del ambiente laboral, el mismo que viene a ser el lugar donde los trabajadores realizan toda actividad a través del uso de herramientas con un objetivo predeterminado y con una medida de esfuerzo.

La salud ocupacional es de mucha importancia para las empresas e instituciones ya que deben garantizar el bienestar de los trabajadores cumpliendo normas

## **2.5. Salud y seguridad (Marco Institucional):**

Según el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional con Código: 00-DGAC-SST-00, con fecha 12/04/2013, expide el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su política institucional determina que el desarrollo y seguimiento de las acciones de prevención de todas las medidas de seguridad y salud permitirá realizar operaciones seguras de calidad que garanticen la excelencia en el servicio y bienestar de sus trabajadores y clientes.

Por lo tanto, declara como prioridad la ejecución y seguimiento de las políticas de seguridad, salud y ambiente, para lo cual, se compromete asignar los recursos económicos, con los medios y recursos materiales necesarios, lo que garantizará el cumplimiento a la normativa que rige la materia de prevención de riesgos del trabajo, controlándolos en su fuente de origen, medio de propagación y receptor, de tal manera que se disminuya a la siniestralidad y se garantice la integridad física y mental de los trabajadores, la protección de los bienes de la Institución y la protección al Medio Ambiente. (Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional DGAC)

## **2.6. Trabajo y Ocupación**

El trabajo constituye una realidad objetiva que, no obstante siempre debe evaluarse según las circunstancias específicas en que se desarrolla, teniendo en cuenta, además, la valoración subjetiva que realiza la persona que trabaja. De hecho, la mayor parte de datos sobre condiciones de trabajo y riesgos laborales se elaboran basándose en encuestas de auto percepción. Ahora bien, el concepto de trabajo, entendido éste como el esfuerzo físico y/o mental destinado a la producción

de los bienes necesarios, para nuestra supervivencia por regla general no suele considerar todos sus ámbitos. En efecto cuando se habla de trabajo con frecuencia se hace referencia exclusiva al trabajo asalariado, remunerado, que es un tipo (muy extendido y mayoritario en los países avanzados) de trabajo, que se realiza bajo unas determinadas condiciones; en cambio otros muchos trabajos y actividades se dejan de lado ante la preponderancia de dicha condición asalariada.

El trabajo realizado a cambio de una remuneración (trabajo asalariado) remite a un concepto claro y delimitado como es el de la ocupación, por cuenta propia si somos empresarios (con o sin trabajadores) o profesionales liberales, o por cuenta ajena si somos asalariados. Este ámbito restringido de la ocupación no ha de ocultar la existencia de muchos otros trabajos cuya incidencia social o incluso económica también es importante, porque están directamente unidos a nuestras condiciones de vida. Por ejemplo: el trabajo doméstico o reproductivo, el de ayuda familiar, el trabajo voluntario, las actividades motivadas por la reciprocidad entre amigos, familiares y vecinos, etc. Pero hay mayor información e interés por estudiar las condiciones de trabajo en empresas y organizaciones con empleo formal y estable, donde existen normas de seguridad, puestos de trabajo definidos y agentes sociales que velan por ellos, que por conocer la situación y las consecuencias de otros trabajos remunerados, menos regulados y a veces sin contrato legal, tales como el trabajo precario, sub contratado, sumergido, autónomo dependiente o a domicilio. En todo caso es importante remarcar que, en muchos casos la realización y responsabilidad sobre distintos tipos de trabajos se dan simultáneamente en el tiempo (trabajo doméstico y asalariado, trabajador y estudiante, pluriempleo formal e informal e informal, trabajo asalariado y trabajo voluntario en ONG, partidos, sindicatos, etc.), y repercuten unos sobre otros.

Si bien los problemas derivados de las condiciones del trabajo ocupado y formal tienen consecuencias muy claras sobre la salud, no es menos cierto que también las tienen otras muchas tareas. Unas porque son necesarias para la reproducción de la fuerza de trabajo; así, un buen número de investigaciones han demostrado cómo las mujeres son cargas reproductivas o domésticas también sufren accidentes, enfermedades, fatiga o estrés y, en todo caso, ven afectadas sus oportunidades de obtener y consolidar una ocupación remunerada (el problema de la conciliación de la vida laboral y familiar, como lo denominan las autoridades europeas y españolas). Otras, como las actividades precarias (u ocupación atípica) o informales, porque precisamente al estar menos reguladas y quedar al margen de la legislación o de la tutela de los agentes sociales, presuponen implícitamente un mayor riesgo de salud. Por ejemplo, distintos

análisis de la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo realizada en 2000 en 15 países de la Unión Europea, han revelado cómo, en comparación con los trabajadores permanentes, los empleados con contratos temporales están más expuestos a peores condiciones de trabajo y presentan condiciones de salud menos satisfactorias en relación con el trabajo, incluso después de controlar estadísticamente el efecto de variables individuales como la edad, el sexo, el tamaño de la empresa o el horario laboral, y de otras dimensiones del mercado laboral de cada país.

El trabajo es el esfuerzo realizado por un ser humano y se define como la acción que realiza una persona llevando a cabo una serie de tareas o actividades sean estas a nivel físico o intelectual, a la misma que se le denomina como actividad productiva y se la recompensa con un salario, siendo este el precio que se le sitúa dentro del ámbito laboral.

## **2.7. Condiciones de trabajo**

Desde el punto de vista de la salud laboral, que es el que interesa, una condición de trabajo es una característica que puede o no tener relación directa con la salud del trabajador, pero que antes o después deberá incorporarse a los modelos causales de buena o mala salud en los centros de trabajo o de la población trabajadora, Castillo y Prieto nos ofrecen una definición que da cabida a una amplia interpretación de las condiciones de trabajo, tanto de su contenido como de sus efectos: //Son todo aquello que es y gira en torno al trabajo desde el punto de vista de la incidencia en las personas que trabajan //. Esta interpretación (junto con la del párrafo anterior) contrasta con la ofrecida por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 4.7 cuando dice que las condiciones de trabajo son // cualquier característica del mismo que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador//. En este caso el término tiene un sentido negativo (aunque lógico con los objetivos de dicha ley), ya que no tiene en cuenta que las condiciones de trabajo pueden producir efectos muy diversos sobre la salud, entre los que deben incluirse los beneficios (satisfacción, realización, autoestima, etc.). (Ruiz Carlos - Frutos)

Las condiciones de trabajo incurren en el rendimiento de los funcionarios, ya que son las prácticas que implementan las empresas internamente para crear un buen ambiente de trabajo, los trabajadores más productivos son aquellos que sienten que pueden dar lo mejor de sí mismos, que cuentan con el estímulo de su inmediato superior y cuando sus opiniones son tomadas en cuenta,



también es esencial para la productividad que los trabajadores se sientan seguros en el medio donde laboran y desaparezca el sentimiento de sentirse amenazados de perder su trabajo

## **2.8. Clasificación de los riesgos del trabajo**

A continuación, clasificaremos los riesgos del trabajo de un modo que permita su identificación en un local de trabajo cualquiera. En primer lugar, denominaremos riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. Esta potencialidad se conoce ya sea por el historial de la empresa en donde se encuentra presente el riesgo o por los antecedentes tomados de otras realidades. Un riesgo profesional es aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

De un adecuado análisis de los riesgos se desprenden medidas de prevención apropiadas para reducirlos o eliminarlos. Existen muchas formas de clasificar los riesgos y en este documento se considerarán tanto los aspectos materiales y técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora.

## **2.9. Factores de Riesgo**

Es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

Los riesgos se pueden clasificar en:

- **Riesgos Físicos**
  - Ruido, Presiones, Temperatura, Iluminación, Vibraciones.
  - Radiación Ionizante y no Ionizante.
  - Temperaturas Extremas (Frío, Calor).
  - Radiación Infrarroja y Ultravioleta.
- **Riesgos Químicos**
  - Polvos, Vapores, Líquidos, Disolventes.
- **Riesgos Biológicos**
  - Anquilostomiasis, Carbunco, La Alergia, Muermo, Tétanos.

- **Riesgos Ergonómicos**
  - Posiciones forzadas, malas posturas
- **Riesgos Psicosociales**
  - Stress, Burnout

(Parra, 2003) Conceptos Básicos en Salud Laboral

Un factor de riesgo es todo acontecimiento o medio por medio del cual hace que aumenten las posibilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

Los mismos que se clasifican en:

- Riesgos Físicos
- Riesgos Químicos.
- Riesgos Biológicos
- Riesgos Psicosociales
- Riesgos Ergonómicos

## **2.10. Factores de Riesgo Psicosocial: Causa y Efecto**

Son “Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a”

La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

Con la puesta en vigor de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), se inició en nuestro país una andadura encaminada a evitar o reducir la siniestralidad laboral. Aún no podemos decir que todas las pequeñas y medianas empresas andaluzas se hayan hecho eco en su justa medida de esta normativa, que obliga a las empresas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras, evaluando los posibles riesgos en los centros de trabajo.

De forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales únicamente los físicos, obviando que la salud del trabajador/ a puede estar afectada por otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros, recientemente, aunque aún escasas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran.

Se trata pues, de dar entidad a fenómenos que siempre han existido y defender entre todos, la dimensión bio-psicosocial del concepto de salud. El efecto de la interacción entre una persona y sus condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud, que serán distintas en función de las características individuales.(Libro Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo)

Las situaciones laborales han ocasionado una amenaza para la salud y por ende han producido accidentes y enfermedades relacionados con la salud laboral.

Los cambios que han surgido con el pasar de los últimos tiempos sobre los procesos laborales han originado estrés, sobrecarga de trabajo, malas relaciones interpersonales, los mismos que tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Estos efectos son denominados como riesgos psicosociales los mismos que perturban la actividad laboral de las personas y desmotivan a los trabajadores.

## **CAPITULO III**

### **3. RENDIMIENTO LABORAL**

#### **3.1. Conceptualización:**

La idea de rendimiento está asociada al lazo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo que es la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica. Estas definiciones permiten comprender la idea de rendimiento laboral: que es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de desempeño laboral o productividad. Suele asociarse el rendimiento laboral a cuestiones como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un trabajador mal pagado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre.

De esta manera podemos decir que el Rendimiento Laboral es el desempeño y la actuación manifestado por el trabajador al efectuar una función y las tareas principales que exige su cargo en el ámbito laboral, lo cual permite demostrar su idoneidad en el lugar donde trabaja.

Es por esta razón que todos los trabajadores y servidores públicos están sujetos a una evaluación al desempeño para así medir su rendimiento.

### **¿Qué es la evaluación al desempeño?**

El interés en particular no está en el desempeño en general sino, específicamente, en el desempeño de un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo- beneficio. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan.

La evaluación al desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos, que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (Chiavenato I, 2011) pág. 202-203 de 421 págs.

### **3.2. La evaluación al desempeño**

En la evaluación al desempeño se pretende conocer las fortalezas y debilidades del personal y, en ocasiones se compara a los colaboradores unos con otros con el fin de encaminar de manera más eficiente los esfuerzos de la organización.

La evaluación del desempeño se refiere a una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento de un puesto o un trabajo.

La evaluación del desempeño se refiere únicamente a una persona concreta y determinada, se ocupa de aquellos factores que influyen directamente en la ejecución del trabajo.

### 3.3.Principales objetivos de la evaluación del desempeño

**Para La Organización:** La evaluación del cumplimiento de un trabajo es parte del avalúo del capital humano que, no obstante será, más valioso que el financiero, no siempre se aprovecha debidamente, pues siendo su propia naturaleza difícil de valorizar, fácilmente pasa inadvertida para el cuerpo de supervisores, gerentes y directivos.

Una evaluación técnica permite conocer en el momento necesario a quienes debe darse preferencia en los ascensos, a quiénes rechazarse fundamentalmente en los períodos de prueba, qué trabajadores pueden seleccionarse para que ocupen los puestos de confianza, qué cualidades pueden ser aprovechadas y desarrolladas en el personal, etc. Puede, incluso, servir también de fundamento para determinar necesidades de entrenamiento, productividad, comunicación y desarrollo, permite a la organización mejorar sus planes y objetivos. Sirve como base para un cambio efectivo en las actividades del trabajo.

**Para el jefe inmediato:** uno de los objetivos de los jefes es tener datos pasados y presentes sobre el desempeño de los empleados para tomar decisiones, además de mejorar los resultados del capital humano en la organización.

La evaluación del desempeño pretende mejores relaciones del supervisor con su personal, ayuda a soportar su opinión en casos de promociones de trabajadores, aumentos de salarios, transferencias, etc. Por ende, mejorará su labor de supervisión, contribuyendo a la modificación y desarrollo de su personal.

**Para el trabajador:** Muchos autores consideran que uno de los beneficios más apreciables de esta técnica consiste en dar a conocer periódicamente a los empleados el nivel de resultados alcanzados así como aquellos aspectos en los cuales se espera una mejoría de su parte. El trabajador puede entonces perfeccionarse. Estimula además su esfuerzo, ya que lo ve recompensado al menos con el reconocimiento de sus supervisores. Cuando se identifican deficiencias en su desempeño no podrá argumentar desconocimiento dentro de la organización.

El trabajador cuya evaluación de desempeño se realiza periódica y sistemáticamente tiende a esmerarse, pues sabe que se le observa y califica, que su esfuerzo no pasa inadvertido, y que la organización se interesa en su trabajo.

En resumen, el propósito es proporcionar una retroalimentación adecuada para los empleados. (Incluyendo a los supervisores y a los directivos) en su desempeño y la oportunidad para desarrollarse en las actividades de la organización. (Arias G, 2012) págs.: 647-648-649 de 721 págs.

### **3.4. Propósito de la evaluación del desempeño**

La evaluación al desempeño tiene varios propósitos, uno de ellos es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. Además, las evaluaciones son la base para asignar recompensas. Es frecuente q las evaluaciones al desempeño determinen decisiones tales como quién obtiene un incremento en su salario por mérito, así como otras recompensas.

Cada una de estas funciones de la evaluación al desempeño es valiosa. No obstante, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos. Son varias las q claramente tienen relevancia para las decisiones de administración de los recursos humanos, pero nuestro interés está en el comportamiento organizacional, por lo que debemos hacer énfasis en la evaluación del desempeño como un mecanismo que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas.

#### **¿Qué evaluamos?**

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un empleado tendrán mucha influencia en lo que éste haga. Los tres conjuntos de criterios más populares son los resultados de la tarea individual, comportamientos y características. (Robins, Stephen P., & Judge, Timothy A., 2009) págs. 595

### **3.5. La responsabilidad de la evaluación del desempeño**

De acuerdo con la política de Recursos Humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño se atribuye al gerente, al propio individuo y a su gente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos Humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis opciones implica una filosofía de acción.

#### **El Gerente:**

En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus subordinados. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal con asesoría del área encargada de administrar las personas, la cual establece los medios y criterios para tal evaluación. Como el gerente o el supervisor no cuentan con conocimientos especializados para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación, el área encargada de la administración de las personas desempeña una función de staff y se encarga de instituir, dar seguimiento y controlar el sistema, si bien cada jefe conserva su autoridad de línea y evalúa el trabajo de los subordinados por medio del esquema que marca el sistema. En tiempos modernos, esta forma de trabajar proporciona mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el administrador de su personal.

### **3.6. La propia persona:**

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, conforme a determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

### **3.7. El individuo y el gerente:**

Hoy en día, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño. En este caso resurge la antigua administración por objetivos, pero ahora con una nueva presentación y sin los conocidos traumas que caracterizaban su ejecución en las organizaciones, como arbitrariedad, autocracia y el constante estado de tensión y angustia que



provocaba en los involucrados. Ahora, la administración por objetivos es en esencia democrática, participativa, incluyente y muy motivadora. Con esta nueva administración por objetivos, la evaluación del desempeño se orienta por los siguientes caminos:

1. Formulación de objetivos mediante consenso: es el primer paso de la nueva y participativa administración por objetivos, los objetivos son formulados en conjunto por el evaluado y su gerente, mediante una auténtica negociación para llegar a un consenso. Los objetivos no deben imponerse, si no establecerse mediante consenso. Cuando se alcanzan, la empresa debe obtener un beneficio, y el evaluado, sin duda una parte directa del mismo, como un premio o algún tipo de remuneración variable. Independientemente de la forma, el incentivo debe ser fuerte y convincente para provocar y mantener cierto tipo de comportamiento.
2. Compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados de común acuerdo: en algunos casos se presenta una especie de contrato formal o psicológico que representa el pacto respecto de los objetivos. El evaluado siempre debe aceptar plenamente los objetivos y es necesario que también acepte su compromiso íntimo para alcanzarlos.
3. Acuerdo y negociación con el gerente respecto de la asignación de los recursos y de los medios necesarios para alcanzar los objetivos: una vez definidos los objetivos mediante consenso y obtenido el compromiso personal, lo siguiente es obtener los recursos y los medios para alcanzarlos con eficacia. Sin recursos y sin medios, los objetivos solo serán quimeras. Esos recursos y medios pueden ser materiales (equipos, máquinas, etc.) humanos (equipo de trabajo, etc.) o también inversiones personales en la capacitación y el desarrollo profesional del evaluado. Representan una forma de costo necesario para alcanzar los objetivos deseados.
4. Desempeño: se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.
5. Medición constante de los resultados y comparación con los objetivos: se trata de constatar el costo – beneficio del proceso. La medición de los resultados, al igual que los objetivos, debe tener fundamentos cuantitativos creíbles y confiables y, al mismo tiempo, que proporcionen una idea objetiva y clara de cómo marchan las cosas y cómo se encuentra el esfuerzo del evaluado.
6. Realimentación intensa y continúa evaluación conjunta: esto implica una gran cantidad de realimentación y, sobre todo, un amplio apoyo a la comunicación, con objeto de reducir

la discordancia y de incrementar la consistencia. El evaluado debe saber cómo está funcionando para establecer una relación entre su esfuerzo y el resultado alcanzado.

### **3.8.El equipo de trabajo:**

Otra opción es pedir al propio equipo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para mejorarlo más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y definir sus metas y objetivos.

### **3.9.El área de Recursos Humanos:**

Esta opción es común en las organizaciones más conservadoras, pero se está abandonando debido a su carácter en extremo centralizador y burocrático. Este caso, el área encargada de la administración de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual se procesa e interpreta para generar informes o programas de acción coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos. Como todo proceso centralizador, exige reglas y normas burocráticas que restringen la libertad y flexibilidad del sistema. Tiene la desventaja de funcionar con porcentajes y promedios, no con el desempeño individual y único de cada persona. Trabaja con lo genérico y no con lo particular.

### **3.10. La comisión de evaluación:**

En esta opción, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión suele incluir a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos, y tener miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante, el dirigente de Recursos Humanos y el especialista en evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel consiste en mantener el equilibrio de los juicios, el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema. Los miembros transitorios son el gerente de cada evaluado y su superior. Esta variante se critica por ser centralizadora y por su

espíritu de enjuiciamiento, no de orientación y de mejora continua del desempeño. Recibe las mismas críticas que el caso anterior.

En la actualidad existe la tendencia a depositar la responsabilidad de la evaluación del desempeño en manos del propio individuo, con la participación de la gerencia, para establecer los objetivos en forma de consenso.

### **3.11. Beneficios de la evaluación al desempeño**

Cuando un programa de evaluación del desempeño se planea coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

### **3.12. Beneficios para la organización:**

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
- Dinamizar su política de recursos humanos mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

#### **Beneficios para la persona:**

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.)
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales. (Idalberto Chavenato, 2011) págs.203-207 de 421.

### **3.13. TIPOS DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO:**

#### **3.13.1. 360° Feedback o evaluación de 360grados.**

La evaluación de 360° es una herramienta par al desarrollo de los recursos humanos. Si bien es una evaluación conocida, su utilización no se ha generalizado. Su puesta en práctica implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la integra, reconociendo el verdadero valor de las personas como el principal componente del capital humano en las organizaciones.

A través de la aplicación de la evaluación de 360° una organización le está proporcionando a su personal una formidable herramienta de autodesarrollo.

Un sistema de evaluación de 360° requiere de varios años de aplicación sistemática para brindar a la empresa y sus integrantes el máximo resultado posible.

El proceso no concluye cuando se presentan los resultados de una evaluación de 360° ni después de su lectura y análisis. La persona debe incorporar, comprender el alcance y aceptar los resultados de la evaluación recibida.

La evaluación de 360° es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados.

Las evaluaciones jefe – empleado pueden ser incompletas, ya que toman en consideración una sola fuente. Las fuentes múltiples pueden proveer un marco más rico, completo y relevante del desempeño de una persona. Por añadidura, pueden crear un clima de mayor colaboración en el trabajo.

#### **3.13.2. Evaluación de 180 grados.**

La evaluación de 360 grados se utiliza, en ocasiones, en una versión reducida que se denomina de 180grados. En estos casos no se trata de una versión depreciada de la primera; por el contrario, puede responder a ciertas necesidades o circunstancias de una organización determinada.

En una organización se aplica la evaluación de 180 grados cuando una persona no posee otras que le reportan. (Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias / Nueva edición actualizada/ Ediciones Granica S.A. 2012-2013) Reimpresión 8va.

## HIPÓTESIS

**Hi**

**“El Riesgo Psicosocial Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral”**

### DEFINICION CONCEPTUAL:

**BURNOUT:** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

**RENDIMIENTO LABORAL:** es el desempeño y la actuación manifestado por el trabajador al efectuar una función y las tareas principales que exige su cargo en el ámbito laboral, lo cual permite demostrar su idoneidad en el lugar donde trabaja, se emplea como sinónimo de desempeño laboral o productividad.

### DEFINICION OPERACIONAL

Identificación de Variables:

**VARIABLES INDEPENDIENTES:** Burnout

**VARIABLES DEPENDIENTES:** Satisfacción Laboral

Construcción de Indicadores y Medidas:

Hi (1): El riesgo psicosocial (Burnout) se relaciona inversamente con el rendimiento laboral			
VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO
Burnout	Nivel del Riesgo	Alta Media Baja	Cuestionario de Burnout
VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Ausentismo Laboral Tareas Realizadas Atrasos Cumplimiento de Tareas	Si – No MB – B – R – M	Encuesta

## **MARCO REFERENCIAL**

### **HISTORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

#### **Precursores y nacimiento de la Dirección de Aviación Civil.**

El Ecuador se inscribe entre los países de la comunidad internacional que han participado en la historia de la Aviación Civil.

Al terminar la guerra en 1918, los aviadores militares se encontraron sin trabajo, solamente con la inestimable experiencia de vuelo. Los aviones militares mal adaptados para los usos pacíficos y comerciales se vendieron a precios mínimos, fueron adquiridos por los propios aviadores, quienes los usaron para volar en ferias, hacer espectáculos aéreos, etc.

A mediados del mes de mayo de 1920 llega a Guayaquil un joven italiano llamado Adolfo Bossio, apoderado de un aviador también italiano llamado Elia Liut, quien había adquirido con sus ahorros un antiguo avión de combate.

El 23 de julio de 1920 se formaliza el contrato entre el Sr. Bossio y Don José Abel Castillo, en virtud del cual, la empresa "El Telégrafo" adquiriría el avión, propiedad del aviador Elia Liut y se hacía cargo de todos los gastos que los vuelos demandaran.

Así fue como en el vapor "Bologna", el 29 de julio de 1920, llegaban los aviadores Elia Liut, Juan Ancilloto y el mecánico Giovanni Fedelli, acompañados del avión "Macchi Henriot" con un motor GnomeRhome, de 120HP, con un ancho de alas de 8.52 metros, 5.84 metros de largo, 600 kilos de peso total, y que desarrollaba una velocidad máxima de 185 kilómetros y una altitud máxima de 4000 metros.

El día sábado 8 de agosto de 1920, se realizaron los preparativos para el primer vuelo del "Telégrafo I" con la asistencia del presidente electo, Dr. José Luis Tamayo y su esposa, quienes hicieron de padrinos. Asistieron también el Sr. Abel Castillo y los miembros de su familia, los funcionarios del gobierno central y las autoridades de la ciudad.

A las 14h45 se elevó hasta 1800 metros el "Telégrafo I" al mando de Elia Liut. Giró varias veces sobre el campo y aterrizó en medio de la algarabía de los presentes que no cesaban de felicitar al piloto y pasearlo en hombros hasta la tribuna espacial donde se hallaban las autoridades.

## **Procesos de la Aviación Civil en el Ecuador**

Dada la importancia del desarrollo de la aviación como un nuevo medio de transporte en el país y con la finalidad de velar por el progreso y la seguridad de las operaciones, así como resolver los problemas específicos de la aviación civil, el 9 de agosto de 1946 se crea la Dirección de la Aviación Civil adscripta a la Comandancia General de la Aeronáutica. Poco tiempo después, el 4 de diciembre de 1951 se crea la Junta de Aviación Civil Ecuatoriana, adscripta al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, a la cual se le otorga como organismo ejecutivo, la Dirección General de Aviación Civil.

Durante la etapa en que la Aviación Civil Ecuatoriana estuvo a cargo del Ministerio de Obras Públicas y ante la falta de infraestructura aeronáutica adecuada y del personal técnico debidamente capacitado las compañías de aviación tomaron a cargo el establecimiento de sus propios medios de comunicación y radios ayudas para la navegación aérea, a fin de dar un servicio dentro de márgenes de seguridad adecuados.

Se destaca entre ellas la Empresa Panagra, principal comercializadora del transporte aéreo, quien realiza la instalación de equipos de radio para torres de control en los aeropuertos de Quito y otros lugares del país.

Bajo esta circunstancia y por no existir una estructura sólida en su organización que permita adoptar políticas de desarrollo reales de la actividad aeronáutica, el 12 de julio de 1963, mediante Decreto Supremo No. 006, la Dirección de Aviación Civil nuevamente es adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, a través de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.

A partir de ese entonces, este reto inicial se lo enfrenta con un desarrollo planificado de la infraestructura aeronáutica, que se inicia con el mantenimiento y control de las instalaciones existentes con personal propio, la implementación de torres de control, la ampliación de la red de pistas, aeródromos, radiofaros y ayudas de navegación, más otras acciones administrativas que se incorporan a los servicios.

En la actualidad y de conformidad con la Ley de Aviación Civil, le corresponde al Estado la regulación y control de la actividad aeronáutica en el territorio Ecuatoriano, ejerciendo esta



atribución con dos organismos que están determinados legal y reglamentariamente, el Consejo Nacional de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil

### **Consejo Nacional de Aviación Civil**

El Consejo Nacional de Aviación Civil, es el organismo rector de la política aeronáutica en el país. Entre sus principales funciones están el control de las operaciones de las compañías nacionales y extranjeras que operan en el Ecuador; regular las tasas o derechos por servicios aeroportuarios y facilidades aeronáuticas, etc. Para el cumplimiento de sus obligaciones, considera los tres factores fundamentales que integran la actividad aeronáutica civil: los fines del estado, los usuarios del servicio y las líneas aéreas.

### **Dirección General de Aviación Civil**

La Dirección General de Aviación Civil, por su parte es el organismo técnico que controla la actividad aeronáutica civil y está llamada a ser la ejecutora de las políticas directrices y resoluciones impartidas por el Consejo Nacional de Aviación Civil. La ley la define como una entidad de derecho público, con personería jurídica y fondos propios, adscrita a la Presidencia de la República del Ecuador, con sede en Quito. Sus funciones principales son, entre otras: fomentar el desarrollo de la aviación comercial y en general de las actividades de instituciones que tengan como objetivo el contribuir al desarrollo aéreo civil; velar por el cumplimiento de los acuerdos bilaterales y resoluciones de las convenciones internacionales sobre asuntos de aviación; controlar que las operaciones de vuelo se realicen dentro de las normas de seguridad, etc.

En los últimos años, el Consejo Nacional de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil, han dado un impulso decisivo al desarrollo de la infraestructura aeronáutica, para fomentar la aviación civil en una forma ordenada, eficiente y segura.

Los aeropuertos del país están provistos de equipos y material modernos de ayudas a la navegación como los radares en los aeropuertos de Quito y Guayaquil; equipos de radio ayudas y la navegación aérea que se encuentran distribuidos en diversos sectores; equipos de comunicación que unen todos estos aeropuertos y permiten el flujo de información aeronáutica técnica y administrativa, que es utilizada tanto como las compañías de aviación como por la autoridad

aeronáutica. En el campo de la meteorología se dispone en la actualidad de información por satélite, que permite brindar a las tripulaciones de vuelo, la información oportuna y eficaz, indispensable para la planificación de las operaciones aéreas.

Se ha dado impulso y una especial atención al mejoramiento de las facilidades aeroportuarias en los edificios terminales de todos los aeropuertos para brindar el trato adecuado a los usuarios y líneas aéreas.

Esta infraestructura aeronáutica, de equipo y material, está a cargo de profesionales preparados técnicamente en el país y en el exterior para cumplir sus obligaciones.

La Dirección General de Aviación Civil considera a los valores como la forma de orientar el comportamiento de su talento humano.

Los principios como los lineamientos sobre los cuales se rigen las actividades dentro de la organización.

### **Misión**

Administrar, Regular, Vigilar y Controlar la actividad aeronáutica y aeroportuaria garantizando la seguridad operacional.

### **Visión**

Ser una Institución altamente tecnificada que garantice la seguridad operacional y la calidad de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios.

### **Valores**

Responsabilidad:

Cumplir a cabalidad las actividades encomendadas, orientando las acciones hacia el logro de los objetivos.

Lealtad:

Obligación de cada servidor público de fidelidad al Estado Ecuatoriano, a la Dirección General de Aviación Civil y a sí mismo

✓ Integridad:

Coherencia entre el decir y el hacer de acuerdo a los principios éticos y morales.

✓ Respeto:

Reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

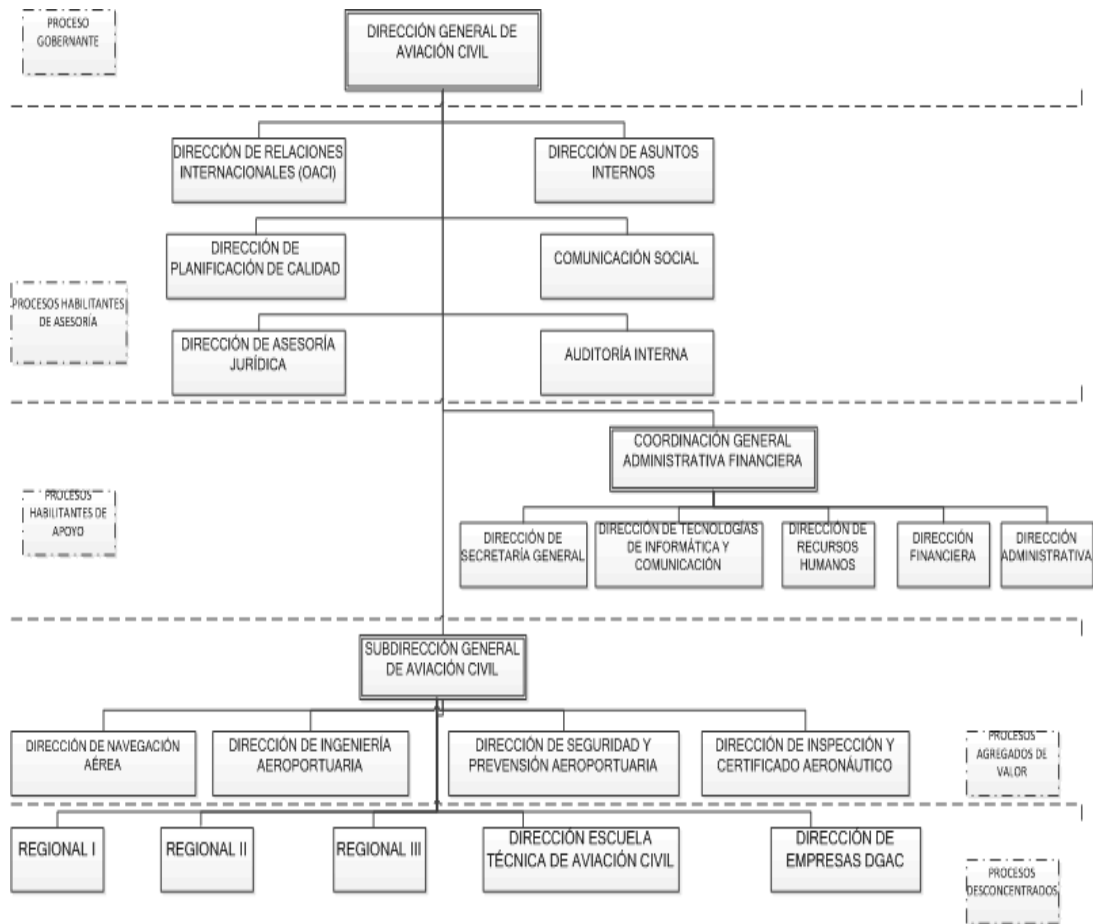
✓ Honradez:

Rectitud, cabalidad y confiabilidad, en el proceder de cada servidor público.

### **Objetivos**

1. Promover la seguridad operacional alcanzando un nivel óptimo en la aviación civil del Ecuador.
2. Mejorar continuamente los sistemas internos y procesos organizacionales.
3. Fomentar y regular el desarrollo de la aviación civil en el Ecuador.

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD

DE LA DIRECCION DE AVIACION CIVIL ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### CAPITULO II

DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

#### **Art. 7.- Conformación del Comité y Subcomités.**

El Comité y los Subcomités de Seguridad y Salud del Trabajo de la Dirección de Aviación Civil estarán constituidos en forma paritaria por tres representantes de los Trabajadores y tres representantes del empleador; cuya función básica será velar por el cumplimiento de las normas

legales de prevención y riesgos del trabajo. Por cada miembro deberá asignarse otro en calidad de suplente. Así como Subcomités en las diferentes dependencias que lo requieran de acuerdo a la norma.

De entre sus miembros nombrarán un Presidente y un Secretario que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos. Si el Presidente representa a la Dirección De Aviación Civil el Secretario representa a los trabajadores y viceversa. Cada representante tiene un suplente elegido en la misma forma que el titular y es sustituido en caso de falta o impedimento de éste. Los titulares de la Unidad de Seguridad y Salud y Servicio Médico actuarán con voz y sin voto.

#### **Art. 8.- Sesiones y acuerdos del Comité.**

El Comité de Seguridad y Salud sesionará, por lo menos, mensualmente; o en forma extraordinaria cuando ocurra un accidente de trabajo considerado como grave. Estas sesiones deberán efectuarse durante las horas laborables, sin que sus miembros tengan opción a ninguna retribución adicional.

Todos los acuerdos y resoluciones del Comité de Seguridad y Salud se adoptarán por simple mayoría, y en caso de igualdad de las votaciones se realizará nuevamente la votación, tratando siempre de llegar a un acuerdo.

#### **Art. 9.- Funciones del Comité.**

Son funciones del Comité las siguientes:

- a) Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- b) Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad de la Dirección.

Así mismo, tendrá facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o proponer reformas al Reglamento de Seguridad y Salud de la Dirección de Aviación Civil.

- c) Realizar la inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- d) Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la Dirección de Aviación Civil.

e) Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.

f) Analizar las condiciones de trabajo en las Instalaciones de la Dirección de Aviación Civil y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

g) Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento.

## **DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD**

### **Art. 10.- Líder de la Unidad de Seguridad y Salud.**

La Dirección de Aviación Civil contará con una Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo, dirigida por un profesional con formación especializada en Seguridad y Salud trabajo acreditado ante el Ministerio de Relaciones Laborales el cual reportará a la Gerencia General.

### **Art. 11.- Responsabilidad y Prevención.**

Todas las actividades inherentes a la Seguridad y Salud del Trabajo, en la prevención de riesgos, objetivos y responsabilidades, corresponden en forma piramidal, a todos los jefes y supervisores, manteniendo como elementos técnicos a la Unidad de Seguridad y Salud y al Servicio Médico, y apoyo al Comité de Seguridad y Salud.

### **Art. 12.- Recursos.**

La Unidad de Seguridad y Salud contará con todos los recursos humanos, materiales, económicos y administrativos para el cumplimiento de sus funciones.

### **Art. 13.- Funciones de la Unidad de Seguridad y Salud.**

La Unidad de Seguridad Salud y ambiente tendrá las siguientes funciones:

- a) Desarrollar e implementar un plan anual de gestión preventiva en Seguridad y Salud;
- b) Registrar e informar sobre los resultados de dicho plan;
- c) Identificar, medir y controlar los riesgos laborales;

- d) Desarrollar Programas de control en Seguridad y Salud;
- e) Investigar y llevar el registro estadístico de los accidentes e incidentes.
- f) Proveer el asesoramiento técnico en Seguridad y Salud Ocupacional a las autoridades y servidores de la Institución.
- g) Reportar los accidentes a la Dirección de Riesgos del Trabajo del IESS y al Ministerio de Relaciones Laborales, y tener el registro de accidentes y morbilidad laboral.
- h) Informar, capacitar y adiestrar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos.
- i) Realizar las inspecciones y auditorias de seguridad y simulacros de emergencia.
- j) Informar al Comité de Seguridad y Salud, sobre los resultados de las investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- k) Revisará y planteará las reformas que fueren necesarias al presente Reglamento.
- l) Velará por el buen uso de los equipos de protección personal y autorizará la reposición del mismo en caso de daño o desgaste normal
- m) Asesorará y ejecutará trabajos de señalización en la Institución, de acuerdo a normas nacionales e internacionales.
- n) Coordinará con los responsables de seguridad y salud de las diferentes empresas usuarias a fin de garantizar ambientes y condiciones de trabajo adecuados.
- o) Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.
- p) Contar con los planos respectivos para identificar los diferentes riesgos presentes, considerando fundamentalmente la geografía, infraestructura y procesos, la Dirección General de Aviación Civil dispondrá de señalización de acuerdo con las normas para la orientación fácil de evacuación de las instalaciones en caso de una emergencia.

## **DEL SERVICIO MEDICO**

### **Art. 14.- Líder del Servicio Médico**

La Dirección de Aviación Civil instalará de manera permanente el servicio médico el mismo que estará liderado por un médico con formación especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo, acreditado por el Ministerio de Relaciones Laborales, así como personal paramédico.

### **Art. 15.- Funciones del Servicio Médico:**

- a) Estudiar y vigilancia de las condiciones laborales en los sitios de trabajo en los cuales los servidores desarrollan sus actividades, los análisis se ejecutaran orientados a la prevención.
- b) Estudio para la fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos de intoxicaciones y enfermedades ocasionadas por: ruido, vibraciones, radiación, exposición a solventes, humos, polvos y nieblas tóxicas producidas en el trabajo.
- c) Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios.
- d) Participar en la elaboración de los planes de emergencia y evacuación.
- e) Elaborar estadísticas mensuales de morbilidad del personal que permitirá tomar acciones de prevención sobre las de mayor incidencia con un seguimiento, control y recomendaciones de los casos repetitivos.
- f) Colaborar en la investigación de accidentes de trabajo.
- g) Colaboración en el control de la contaminación ambiental
- h) Apertura de la ficha médica ocupacional al ingreso de los trabajadores.
- i) Examen médico preventivo de seguimiento y vigilancia de la salud de los trabajadores.
- j) Examen especial en los casos de los trabajadores cuyas labores involucren alto riesgo para la salud, en el que se realizará semestralmente o a intervalos más cortos según la necesidad.
- k) Transferencia de pacientes a unidades médicas del IESS.
- l) Mantenimiento del nivel de inmunidad por medio de la vacunación.
- m) Integrar el Comité de Higiene y Seguridad de la Institución.



- n) Colaborar con la Unidad de Seguridad de la Institución en la investigación de los accidentes de trabajo.
- o) Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la Institución.
- p) Divulgar los conocimientos indispensables para la prevención de enfermedades profesionales.
- q) Organizar programas de educación para la salud.
- r) Elaborar estadísticas de ausentismo al trabajo, por enfermedad común, profesional, accidentes u otros motivos.
- s) Controlar el trabajo de mujeres, menores de edad y personas con capacidades diferentes y contribuir a su readaptación.
- t) Establecer los riesgos en materia de seguridad y salud para el proceso de selección de personal.
- u) Elaborar un programa de vigilancia de la salud de los trabajadores.

## **DE LAS RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR, JEFES, RESPONSABLES DE PROCESOS Y SUPERVISORES**

### **Art.- 16.- De las responsabilidades del Director.**

Será responsabilidad del Director de la Dirección de Aviación Civil.

- a) Garantizar la Seguridad y Salud de los Trabajadores, asignando recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de Prevención y Control de riesgos en el trabajo.
- b) Promover constantemente la capacitación de sus trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c) Facilitar y apoyar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la Dirección de Aviación Civil.
- d) Evaluar de forma constante y personal, el cumplimiento de la normativa, metas y logros alcanzados por la Dirección de Aviación Civil.
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones vigentes en la normativa legal relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo, en el presente Reglamento, en el Reglamento Interno de Trabajo,

en las normas establecidas por la Dirección de Aviación Civil y las que se establezcan sobre Seguridad y Salud.

f) Analizar, disponer y autorizar la ejecución de las medidas recomendadas para la eliminar o disminuir los efectos de los diferentes riesgos.

**Art. 17.- Responsabilidades de Jefes, Responsables de Procesos y Supervisores de la Dirección de Aviación Civil.**

Será responsabilidad de Jefes, Responsables de Procesos y Supervisores:

a) Mantener en buen estado las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro, que garantice la salud y seguridad de los trabajadores.

b) Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, por profesionales técnicos externos contratados por la Dirección de Aviación Civil y otros que se refieran a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

c) Cerciorarse de la capacidad del colaborador para el manejo de herramientas, vehículos, maquinaria, y demás bienes a operarse por los trabajadores.

d) Colocar en sitios seguros y visibles los avisos de prevención de riesgos de accidentes y difusión de normas.

e) Informar con carácter prioritario todo incidente o accidente que ponga en riesgo la seguridad y la salud en el trabajo; denunciando las faltas e incumplimientos al presente Reglamento por parte del personal.

f) Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en materia de seguridad, y en especial del presente Reglamento.

g) Reportar a la Unidad de Seguridad y Salud los incidentes y/o accidentes.

h) Cumplir con el programa anual de inducción y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

i) Revisar que el trabajo que se realice se sujete a las prácticas y procedimientos de seguridad debidamente aprobados.

## **TITULO VI**

### **PREVENCION DE RIESGOS DE LA POBLACIÓN VULNERABLE**

#### **CAPITULO III**

En lo concerniente a la prevención de riesgos en la población mencionada se establece:

##### **Art.- 18.-Las personas con capacidades diferentes**

Serán ubicadas en puestos en los que puedan desempeñarse sin exposición a factores de riesgo. La Dirección General de Aviación Civil, garantizará accesibilidad y diseño ergonómico de los puestos de trabajo.

##### **Art.- 19.-Menores de edad**

La Dirección de Aviación Civil, no contratará a menores de edad, y en cumplimiento con las normas de educación contara con pasantes y practicantes solo en áreas administrativas.

##### **Art. 20.-Personal Femenino**

La Dirección de Aviación Civil, garantizará para el personal femenino no se exponga a factores de riesgo que afecten la salud reproductiva, se pondrá más cuidado en embarazo y lactancia.

##### **Art. 21- Personal Extranjero**

La Dirección de Aviación Civil, al personal extranjero en materia protección y prevención de riesgos laborales le dará el mismo trato que al resto de trabajadores de la Institución.

##### **Art. 22.- Servicios complementarios y contratistas**

La Dirección de Aviación Civil, cumplirá con las disposiciones establecidas en lo referente a la contratación de servicios complementarios en caso de requerir de estos a fin de dar cumplimiento a la ley

##### **Art. 23.- Requisitos para contratación de servicios complementarios y contratistas**

La Dirección de Aviación Civil solicitara a la empresa que preste los servicios complementarios el Reglamento Interno de Seguridad o el Plan mínimo de Prevención de Riesgos en función del

número de trabajadores así como los certificados que autoricen su funcionamiento aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales

**Art. 24.- Afiliación al IESS**

La Dirección de Aviación Civil solicitara a la empresa que preste los servicios complementarios una copia de los roles de pago firmados por los trabajadores y las planillas de aportes al IESS con el sello de cancelación o los documentos que acrediten tales operaciones.

**Art. 25.- Obligaciones de las empresas contratistas.**

La Dirección de Aviación Civil y la contratista de actividades complementarias, están en la obligación de informar al trabajador sobre los riesgos derivados del desempeño de su trabajo, así como suministrar los medios e instrumentos de protección y prevención respecto de aquellos

**TITULO VII**

**DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO PROPIOS DE LA DIRECCION DE AVIACION CIVIL**

**CAPITULO IV**

**Art. 26.- Gestión de riesgos.-** La Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico de la Dirección de Aviación Civil, realizará continuamente las siguientes acciones correspondientes a la gestión de riesgos:

- a) Identificación de peligros y factores de riesgo.
- b) Evaluación de riesgos.
- c) Medición de contaminantes.
- d) Control de riesgos.

**Art. 27.- Identificación de peligros y factores de riesgo.**

Se establecerá, implementará y mantendrá procedimientos para la identificación continua de peligros y factores de riesgo.

**Art. 28.-Evaluación de riesgos.**

Se establecerá, implementará y mantendrá procedimientos para la evaluación de riesgos.

**Art. 29.-Medición de contaminantes.**

Se establecerá, implementará y mantendrá procedimientos para el uso de equipos de medición, métodos de medición, registro de datos y calibración de los equipos de medición utilizados para monitorear los contaminantes existentes.

**Art. 30.- Priorización de riesgos.**

Se realizará el control de los riesgos inherentes a las actividades propias de la Dirección de Aviación Civil, dando prioridad a los riesgos que por su consecuencia, exposición y probabilidad sean calificados como intolerables e importantes, o en su defecto, los más peligrosos o los que tienen mayor repercusión, según el método de evaluación utilizado.

**Art. 31.- Control de riesgos.-** Se establecerá medidas que permitan controlar los riesgos ocupacionales, cumpliendo el siguiente orden de actuación:

- a) Eliminación
- b) Sustitución
- c) Controles de ingeniería
- d) Controles administrativos
- e) Equipos de protección personal.

**FACTORES DE RIESGO FISICO****Art. 32.- Factores Físicos.**

La Dirección de Aviación Civil., establece reglas generales para cada uno de los factores de riesgo físico existentes.

**Art. 33.- Ruido y vibraciones.**

En los aeropuertos en donde la DGAC mantiene la administración total la prevención de riesgos por ruidos y vibraciones se efectuará aplicando la Gestión técnica necesaria; con la finalidad de proteger a los empleados de este factor de riesgo, la Dirección de Aviación Civil, impartirá capacitación a todos los servidores en esta materia, así mismo dotará de los equipos de protección personal a fin de proteger la salud de los servidores expuestos en plataformas.

Es importante aclarar que la aeronáutica por su actividad propia genera ruido sin embargo los principales aeropuertos del país están concesionados lo que implica que la DGAC no mantiene personal a tiempo completo en plataforma si no solo cuando se realiza el control o inspección es decir que el tiempo de exposición al contaminante es bajo.

**Art. 34.- Radiaciones producidas por monitores de computador.**

Las radiaciones producidas por monitores de computadores serán controladas mediante la instalación de pantallas de control en los casos en que el monitor no incluya este tipo de protección.

**Art. 35.- Temperatura.**

1. El rango de confort de la temperatura en los diferentes lugares de trabajo estará comprendido entre 17 y 24 grados centígrados en aquellos ambientes de trabajo donde por sus instalaciones o procesos se origine calor, se procurará evitar el superar los valores máximos establecidos y de ser el caso se 1 Mejorar la infraestructura para aprovechar la ventilación natural, Controlar su presencia, mediante instalación de ventilación mecánica, Disponer de un lugar para enfriamiento del personal antes de salir a la intemperie, Dotar de ropa liviana, Dotar de suficiente agua para rehidratación y Capacitar al personal.

**Art. 36.- Iluminación.**

Niveles Mínimos.-Todos los lugares de trabajo y tránsito deberán estar dotados de suficiente iluminación natural o artificial, para que el trabajador pueda efectuar sus labores con seguridad y sin daño para los ojos.

Los niveles mínimos de iluminación se calcularán en base a la siguiente tabla:

Iluminación Actividades

20 luxes Pasillos, patios y lugares de paso en la DGAC

200 luxes En Procesos de Radar

300 luxes Oficinas del personal Administrativo de la DGAC.

500 luxes Procesos de Aeropuertos, Arquitectura e Ingeniería de la DGAC.

**Art. 37.- Electricidad.**

Para controlar los riesgos asociados a este factor, los trabajadores deberán cumplir las siguientes reglas:

- a) No se debe realizar sin previa autorización.
- b) Todo personal debe estar bien entrenado.
- c) Debe ponerse adecuadamente a tierra todas las estructuras metálicas de las instalaciones, redes, equipos y más aparatos eléctricos.
- d) Siempre que sea posible, se debe quitar la tensión de la parte de la red de la instalación o del equipo donde se va a trabajar.
- e) Si no es posible quitar la tensión entonces, el trabajador debe realizar sus actividades utilizando zapatos, guantes, casco y demás equipos de protección.
- f) Para todo trabajo que requiera suspensión de servicio previamente debe informarse al jefe inmediato

## **FACTORES DE RIESGO MECANICO**

### **Art. 38.- Factores Mecánicos.**

La Dirección de Aviación Civil establece reglas generales para cada uno de los factores de riesgo mecánico existentes.

### **Art. 39.- Circulación de maquinarias y vehículos en áreas de trabajo.**

A fin de garantizar la salud de los trabajadores que trabajan en plataforma donde operan maquinas y vehículos, cumplirán con las normas de seguridad de circulación impuestos por los organismos respectivos.

### **Art. 40.- Desplazamiento en transporte terrestre.**

Todos los vehículos que se utilicen para transportar a los trabajadores así como materiales y equipos de la Dirección de Aviación Civil, los conductores, cumplirán con las normas establecidas por la Dirección de Tránsito en materia de circulación vehicular, a fin de proteger tanto al recurso humano como los equipos.

**Art. 41.- Transporte mecánico de cargas.**

En los procesos que por su naturaleza se deba realizar transporte mecánico de cargas se utilizara las ayudas o equipos necesarios, cumpliendo con las normas establecidas.

**Art. 42.- Trabajo a distinto nivel.**

El personal que cumple con sus actividades a distinto nivel deberá cumplir con las normas de seguridad respectivas para su ejecución así como se les dotará con la ropa de trabajo necesario a fin de garantizar su seguridad y salud.

**Art. 43.- Trabajo en altura.**

Para realizar los trabajos en las áreas que superen el 1.80 m, se observará:

- a) Las plataformas de trabajo deberán tener el espacio suficiente para realizar cómodamente las labores.
- b) El piso deberá ser de material antideslizante, estará limpio y se evitará acumulación de grasa.
- c) Estará protegido con barandas laterales
- d) Los trabajadores deberán estar capacitados y entrenados.
- e) Se utilizará zapatos antideslizantes.

**Art. 44.- Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento.**

El personal que este expuesto a este tipo de riesgo se les dotará de la ropa de trabajo y de los equipos de protección personal, así como la capacitación respectiva en normas de prevención propias de este factor de riesgo con la finalidad de velar por la integridad del trabajador.

**Art. 45.- Caída de objetos en manipulación.**

Dotar de la ropa de trabajo y equipo de protección adecuados así como sensibilizar al trabajador en la utilización de herramientas y equipos a fin de evitar daños a la integridad física del trabajador

**Art. 46.- Manejo de herramientas cortante y/ o punzante.**

Capacitar a los trabajadores en el manejo de equipos y herramientas con el fin de dar a conocer los riesgos a los que están expuestos, y de esta manera disminuir los incidentes y accidentes laborales.



#### **Art. 47.- Orden y Limpieza.**

Uno de los factores que contribuyen a que ocurran accidentes por caídas al mismo nivel se debe a la falta de orden y limpieza de las áreas y pasillos. Se considerarán las siguientes normas y requisitos para contribuir a la minimización de accidentes por caídas:

- a) Será obligación de todos los trabajadores preocuparse y colaborar para mantener las instalaciones en perfecto orden y limpieza.
- b) La basura y desperdicios de cada área se depositarán en recipientes identificados con tapa hermética a fin de evitar la proliferación de moscas y roedores.
- c) Los pisos, áreas de circulación, gradas, etc. deberán mantenerse libres de obstáculos, grasas, aceites y en general de elementos que constituyan un riesgo para los colaboradores.
- d) La Dirección de Aviación Civil, ubicará en sus instalaciones los suficientes recipientes identificados para el acopio de materiales de reciclaje como de desecho, identificados con colores característicos.
- e) Será responsabilidad del colaborador cumplir con todas las normas de “Buenas Prácticas de limpieza” a fin de evitar accidentes con lesión al colaborador.

#### **Art. 48.- El Técnico de Seguridad y Salud.**

Identificará las causas de caídas sea al mismo nivel o a distinto nivel e implementarán inmediatamente los resguardos necesarios y la señalización de advertencia, a fin de minimizar el riesgo de caídas.

Se mantendrán los pisos señalizados, libre de grasas, líquidos u otros fluidos que puedan provocar caídas.

En el caso de que los trabajadores realicen trabajos propios de vigilancia en alturas se adecuarán andamios, se mantendrán escaleras en buen estado y se dispondrán de arneses de Seguridad para lograr un trabajo seguro. Los trabajadores serán capacitados sobre el uso, manejo y limitaciones del equipo de protección personal (arnés de Seguridad).

## **FACTORES DE RIESGO QUIMICO**

### **Art. 49.- Identificación de contaminantes Químicos.**

La Dirección de Aviación Civil, identificará los contaminantes químicos a los que se encuentran expuestos sus colaboradores, determinará sus concentraciones y en el caso de no poderlos eliminar, establecerá medidas de control de acuerdo a los límites de exposición permitidos para cada uno de ellos, anteponiendo la protección colectiva a la individual.

### **Art. 50.- Transporte, almacenamiento y manipulación de productos químicos.**

El transporte, almacenamiento y manipulación de los productos químicos que se utilicen en el desarrollo de las actividades de la Dirección de Aviación Civil, se realizará según lo establecido en cada una de sus hojas de seguridad establecidas MSDS.

### **Art. 51.- Normas generales.**

Cuando las concentraciones de uno o varios contaminantes en la atmósfera laboral superen los límites establecidos se aplicaran los métodos generales de control que se especifica, actuando preferentemente sobre la fuente de emisión. Si ello no fuere posible o eficaz se modificaran las condiciones ambientales: y cuando los anteriores métodos no sean viables se procederá a la protección personal del trabajador.

### **Art. 52.- Diesel.**

Para el almacenamiento y manipulación y con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, se inspeccionará que los tanques de combustible y las herramientas utilizadas por el trabajador cumplan las normas de seguridad industrial, así mismo se instruirá en las normas establecidas para el uso adecuado, información contenida en la hoja de seguridad de este producto, así como dotar de ropa y equipos protección como guantes , mascarilla, protector de ojos, instalación de duchas de seguridad en caso de contaminación del trabajador.

### **Art. 53.- Combustible para vehículos.**

Para la provisión y operación de combustible, con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, se inspeccionará que los tanques de combustible y las herramientas utilizadas por el trabajador cumplan las normas de seguridad industrial, además serán instruidos en las normas establecidas para el uso correcto, información contenida en la hoja de seguridad de este producto,

así como dotar de ropa y equipos protección como guantes, mascarilla, protector de ojos, instalación de duchas medida de seguridad en caso de contaminación en el lugar.

**Art. 54.- Combustible para avión.**

Para el almacenamiento y manejo del combustible, con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, se establecerá charlas en las normas establecidas para el uso correcto, información contenida en la hoja de seguridad de este producto, así como dotar de ropa y equipos protección como guantes, mascarilla, protector de ojos, instalación de duchas medida de seguridad en caso de contaminación en el lugar, además se inspeccionará que los tanques de combustible y las herramientas utilizadas por el trabajador cumplan las normas de seguridad industrial.

**Art. 55.- Tiñer.**

Con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores en la manipulación de este producto, se mantendrán cerrados los contenedores cuando no estén en uso y existirá una adecuada ventilación y alejado del calor en el lugar de uso, además de se pondrá en conocimiento, las normas establecidas para su debido uso, información contenida en la hoja de seguridad así como dotar de protección de ojos, respiratoria, piel, y guantes de nitrilo.

**Art. 56.- Desengrasante.**

A fin de evitar daños a la salud de los trabajadores en el uso de este agente, se mantendrán cerrados los contenedores cuando no estén en uso y existirá una adecuada ventilación, además se evitara verter el producto en el alcantarillado público y se instruirá en las normas establecidas, información contenida en la hoja de seguridad, así como se exigirá utilizar los elementos de seguridad industrial entregados en dotación.

**Art. 57.- Desinfectante.**

Los trabajadores deberán utilizar los elementos de protección para su manipulación, de igual manera se sensibilizara en las normas establecidas para su debido uso, información contenida en la hoja de seguridad además mantener el producto en un área fría, seca y bien ventilada y los envases deben estar cerrados correctamente. Guardar en los recipientes etiquetados.

**Art. 58.- Pinturas.**

Se establecerán charlas informativas referentes a la manipulación, lo cual permitirá evitar daños a la salud de los trabajadores, así como dotar de los elementos de protección para ojos, nariz, boca,

manos y piel así como proveer ventilación suficiente en el lugar de trabajo y extraer los gases y vapores por succión además contar con señalización adecuada del área de trabajo.

## **FACTORES DE RIESGO BIOLOGICO**

### **Art. 59.- De los riesgos biológicos.**

Se cumplirá con lo dispuesto en el del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, entre estos tenemos los siguientes:

- a) En aquellos trabajos en que se manipulen microorganismos de origen animal o vegetal susceptibles de transmitir enfermedades infectocontagiosas, se aplicarán medidas de higiene personal y desinfección de los puestos de trabajo, dotándose al personal de los medios de protección necesarios. Se efectuaran reconocimientos médicos específicos de forma periódica. En su caso, se utilizarán la vacunación preventiva.
- b) Todo trabajador expuesto a virus, hongos, bacterias, insectos, ofidios, micro organismos, etc.; nocivos para la salud, deberán ser protegidos en la forma indicada por la ciencia médica y la técnica en general. Respecto a la provisión de suero antiofídico, se aplicará lo dispuesto.
- c) Se evitará la acumulación de materias orgánicas en estado de putrefacción, igualmente deberán mantenerse libres de insectos y roedores los medios de transporte, las industrias, talleres, almacenes, comercios, centros de trabajo, viviendas y locales de reunión, sus instalaciones y alrededores. (Artículo 66).
- d) La eliminación de desechos sólidos, líquidos o gaseosos se efectuará con estricto cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre contaminación de medio ambiente. Todos los miembros del comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene en el trabajo velarán por su cumplimiento y cuando observaren cualquier contravención, lo comunicarán a las autoridades competentes. (Artículo 67).
- e) Mantener las instalaciones sanitarias como inodoros, urinarios y duchas suficientes en número para el personal y bajo condiciones de limpieza.

## **FACTORES DE RIESGO ERGONOMICO**

### **Art. 60.- Valoraciones ergonómicas.**

La Dirección de Aviación Civil, realizará valoraciones ergonómicas a sus diferentes puestos de trabajo, según la gravedad de los riesgos asociados y la cantidad de personal expuesto a los mismos.

### **Art. 61.- Riesgos ergonómicos.**

La Dirección de Aviación Civil, ha establecido reglas generales para cada uno de los factores de riesgo ergonómico existentes en los diferentes puestos de trabajo.

#### **Trabajo de pie:**

- a) Se capacitará en normas y procedimientos adecuados para los trabajos en puestos móviles esta posición.
- b) Se dotará de banquillos a fin de que el trabajador apoye alternadamente sus piernas a fin de proteger su salud.
- c) Cada 60 minutos de trabajo continuo se tomará descansos para realizar ejercicios de relajación.

#### **Trabajo sentado:**

- a) Se capacitará en normas y procedimientos adecuados para todos los trabajos en esta posición, a fin de prevenir enfermedades por las largas jornadas laborales.
- b) Se dotará de asientos con características ergonómicas, a fin de evitar afecciones a la salud. Las estaciones de trabajo requieren de suficiente espacio para las piernas y los pies se sugieren un espacio para rodillas de un mínimo de 10 cm, y espacio para pie de 15 cm.
- c) Cada 60 minutos de trabajo continuo se tomará descansos para realizar ejercicios de relajación.

#### **Trabajo encorvado:**

- a) Se capacitará en normas y procedimientos adecuados para los trabajos en esta posición cuando los trabajadores tengan que agacharse procurando que su salud no se afecte por la realización de sus actividades.

b) Las maquinarias y equipos deberán cumplir con las medidas y características ergonómicas, a fin de evitar daños a la salud.

c) Cada 60 minutos de trabajo continuo se tomará descansos para realizar ejercicios de relajación con la finalidad de que el cuerpo descanse por las actividades realizadas.

**Art. 62.- Posturas incorrectas.**

El personal que labore en puestos de trabajo expuesto a posturas incorrectas recibirá capacitación específica para evitar dicho factor, la misma que se impartirá y se aplicará según las actividades de cada puesto de trabajo.

**Art. 63.- Uso de teclado y mouse.**

La Dirección de Aviación Civil, recomendará la adquisición de teclados mouse con características ergonómicas para el personal que trabaja continuamente con este tipo de hardware.

**Art. 64.- Restricción de movimientos.**

En actividades donde exista restricción de movimientos, se efectuará pausas o interrupciones que eviten la generación de trastornos músculo-esqueléticos.

**Art. 65.- Levantamiento de objetos.**

En los trabajos donde se requiera levantar objetos, se impartirá charlas referentes a las buenas prácticas de las condiciones ergonómicas que entrañen riesgos en este tipo de actividad, además se proveerá de ropa de trabajo y equipos de protección personal adecuados para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores.

**Art. 66.- Trabajo repetitivo.**

La exposición al trabajo repetitivo y a diversos factores de importancia para la salud se deberá alternar a lo largo de la jornada pausas en función de la actividad para garantizar la salud física y mental de los trabajadores.

**Art. 67.- Posición forzada.**

Para aquellos puestos de trabajo que por su naturaleza requieren mantenerse en una posición forzada se deberá proveer del equipo ergonómico adecuado para garantizar la salud de los

trabajadores, además se capacitará en normas ergonómicas para evitar el cansancio o fatiga, cambiando la posición del cuerpo periódicamente y a lo largo de la jornada realizar pausas en función de la actividad que desempeña el trabajador.

## **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

### **Art. 68.- Valoraciones de riesgos psicosociales.**

La Dirección de Aviación Civil, realizará valoraciones psicosociales a sus colaboradores y establecerá medidas para controlar los riesgos psicosociales encontrados así como para evitar la aparición de nuevos riesgos del mismo tipo.

### **Art. 69.- Riesgos de tipo psicosocial.**

La Institución ha establecido reglas generales para cada uno de los factores de riesgo psicosocial existentes en la Dirección de Aviación Civil.

### **Art. 70.- Turnos Rotativos.**

Cuando el trabajo sea necesariamente continuo y se efectúe por turnos, su duración podrá exceder de los límites diarios y semanales siempre que el total de horas trabajadas por cada trabajador en un período de (8) semanas, no exceda de dichos límites. El empleador dispondrá la rotación de los turnos y que ningún trabajador esté en el de la noche más de dos semanas consecutivas, salvo adscripción voluntaria.

### **Art. 71.- Trabajo Nocturno.**

Se cumplirá lo establecido en el código de trabajo para este tipo de jornada, se dotará de ropa y equipos de protección personal en función de la actividad que cumplan los servidores, además las condiciones medio - ambientales deberán ser las adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores.

**Art. 72.- Alta Responsabilidad.**

Se proveerá de instalaciones, equipos y herramientas en función del riesgo al que está expuesto asimismo se impartirá capacitación así como la ropa de trabajo en función de la actividad que va a desempeñar.

**Art. 73.- Sobrecarga Mental.**

Se mejorará las condiciones de trabajo y la organización de las tareas del puesto de trabajo. Desde las condiciones ambientales en el entorno de trabajo tales como:

Iluminación, ruido, calidad del aire, climatización; equipamiento del puesto de trabajo: mobiliario ergonómico, útiles y herramientas de trabajo, mejorar la información y documentación que manejan los trabajadores.

**Art. 74.- Minuciosidad en la tarea.**

Se implementaran equipos, herramientas y un ambiente físico adecuado a fin de garantizar la salud del trabajador así como el cumplimiento de su trabajo.

**Art. 75.- Monotonía.**

Para evitar los efectos producidos por la monotonía, se identificarán las causas que la producen y se recomendará rotación de puestos y horarios, siempre y cuando el perfil de cargo del trabajador lo permita.

**Art 76.- Trabajo bajo presión.**

Se establecerán programas de descanso, horarios de trabajo, así como capacitación a fin de que los trabajadores puedan manejar este tipo de situaciones, con el fin de evitar el estrés producido por el trabajo bajo presión.

**Art. 77.- Repetitividad de tareas.**

En los puestos de trabajo donde exista repetitividad de tareas se estudiará la posibilidad de automatizarlas con el fin de evitar los efectos producidos por su exposición.



#### **Art. 78.- Programa de prevención del VIH/SIDA**

La Dirección General de Aviación Civil, evitará la generación de riesgos psicosociales derivados por la presencia del VIH/SIDA, garantizando que:

La Dirección General de Aviación Civil, garantizará la igualdad de derechos de la persona afectada por el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) en el trabajo.

Se respetará el derecho a la confidencialidad de los exámenes médicos realizados a sus trabajadores.

No se darán por terminadas las relaciones laborales por petición de visto bueno, por desahucio, o por despido de trabajadores que por su estado de salud estén viviendo con VIH/SIDA

La prueba de VIH/SIDA se realizará única y exclusivamente de forma voluntaria, individual, confidencial y con consejería del Médico Ocupacional.

Se incluirá dentro de los programas de prevención de riesgos psicosociales a la importancia de la prevención del VIH/SIDA.

#### **Art. 79.- Acoso moral o violencia psicológica.**

La Dirección General de Aviación Civil contará con programas orientados a identificar factores de riesgos psicosociales y a su vez tomar las acciones pertinentes a fin de garantizar la salud mental de los trabajadores.

Además se ofrecerá adiestramientos con el fin de orientar o concienciar a todos los empleados sobre lo que es el Acoso Moral, sus implicaciones y efectos tanto físicos como psicológicos.

Para promover la prevención o la violencia en el lugar de trabajo; debe tener como horizonte evitar estos tipos de problemas laborales ya que generan en otros mayores con impactos grandes para la institución.

## **MARCO METODOLOGICO**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

El tipo de investigación es NO EXPERIMENTAL, estudia la población en condiciones normales, sin manipular las variables.

### **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

- Población: La población está constituida por todo el personal del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, en total 20 funcionarios.
- Muestra: No se seleccionará muestra porque se trabaja con toda la población.

### **MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR**

Métodos:

- Inductivo – Deductivo: Aplicaremos este método porque vamos a estudiar el fenómeno desde un todo hacia las partes y viceversa.
- Correlacional: para establecer la relación entre el riesgo psicosocial Burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios.
- Estadístico: utilizaremos este método porque nos permite tratar e interpretar los resultados obtenidos en la investigación.

Técnicas:

- Cuestionario: Porque mediante este nos permitirán los trabajadores saber cómo afectan este riesgo en su labor diaria. Se aplicaran dos cuestionarios con preguntas cerradas a los trabajadores del área de recursos humanos, con el objetivo de recopilar información sobre el (STQ).
- Observación: se aplicara esta técnica para determinar el comportamiento de los funcionarios del área de recursos humanos en sus distintas tareas de trabajo.
- Encuesta: es para evaluar el rendimiento laboral de los funcionarios.

Instrumentos:

- Cuestionario y Encuesta

## **ANALISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

### **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

### **Formulario SENRES – EVAL -01**

La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

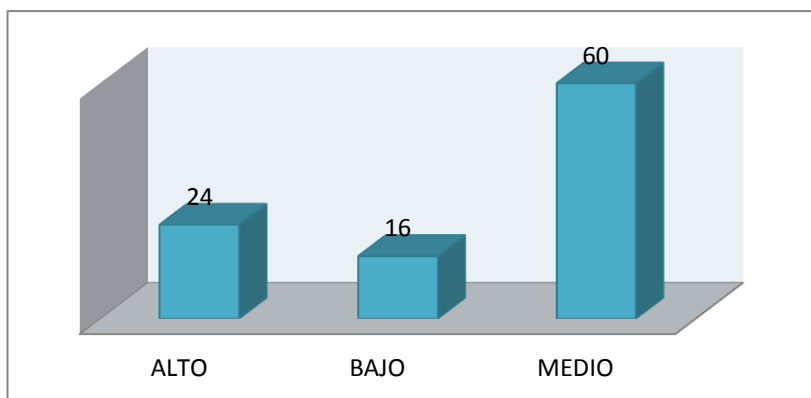
Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Comprende a las instituciones del Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público – LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### CUESTIONARIO DE CRISTINA MASLACH – SÍNDROME BURNOUT

**Gráfico No. 1 Agotamiento Emocional**

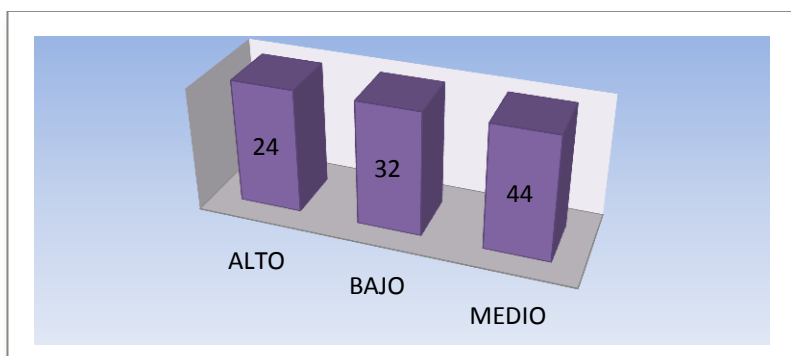


**Fuente:** Cuestionario MASLACH

**Elaborado por:** Pamela Viviana Ponce Navarro

**INTERPRETACIÓN.** De los resultados arrojados sobre este factor enfocado en el agotamiento emocional, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel medio, es decir el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil tiene un 60% de agotamiento personal realizando sus labores diarias.

**Gráfico No. 2 Despersonalización**



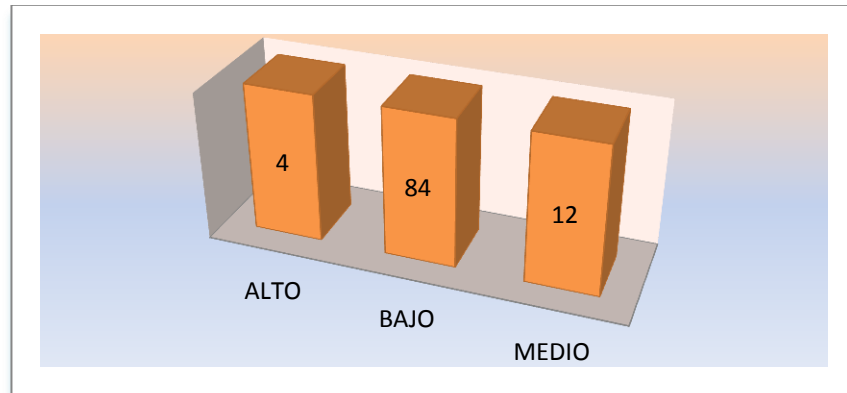
**Fuente:** Cuestionario MASLACH

**Elaborado por:** Pamela Viviana Ponce Navarro

**INTERPRETACIÓN.** De los resultados arrojados sobre este factor enfocado en la despersonalización con el trabajo, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel

medio, es decir el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil tiene un 44% de despersonalización realizando sus labores diarias.

Gráfico No. 3 Logros Personales



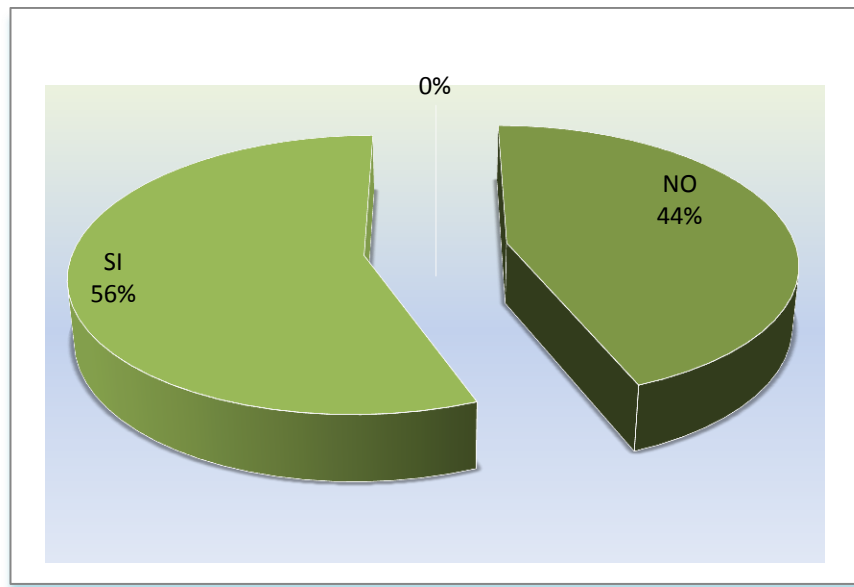
**Fuente:** Cuestionario MASLACH

**Elaborado por:** Pamela Viviana Ponce Navarro

**INTERPRETACIÓN.** De los resultados arrojados sobre este factor enfocado en la los logros personales, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel bajo, es decir el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil tiene un 84% de bajos logros personales realizando sus labores diarias.

## EXISTENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Gráfico No. 4 Gráfico: Síndrome de Burnout



**Fuente:** Dirección General de Aviación Civil

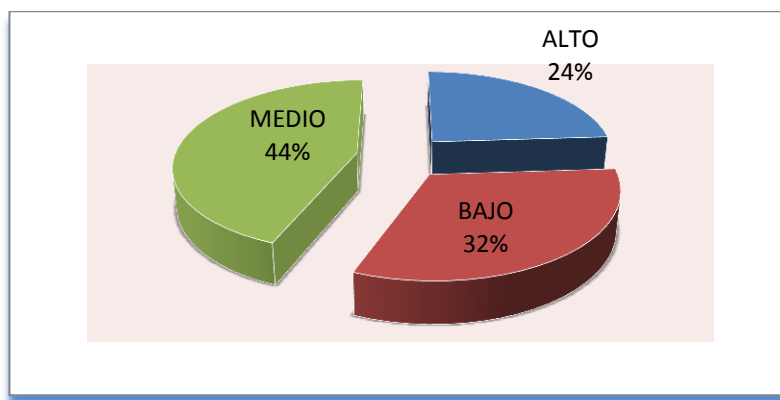
**Elaborado por:** Pamela Viviana Ponce Navarro

**INTERPRETACIÓN.** De los resultados arrojados por los factores medidos sobre el cuestionario de Cristina Maslach, se obtiene que un 56% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil se encuentra con padecimiento del Síndrome de Burnout debido a las funciones que realiza día a día, y un 44 % del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil no presentan el Síndrome de Burnout.

## RESULTADOS DE RENDIMIENTO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	6	24,0	24,0	24,0
	BAJO	8	32,0	32,0	56,0
	MEDIO	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico No. 5 Gráfico: Rendimiento Laboral



Fuente: Dirección General de Aviación Civil  
Elaborado por: Pamela Viviana Ponce Navarro

**INTERPRETACIÓN.** De los resultados obtenidos en este factor sobre el rendimiento laboral, podemos observar que existe un 24% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil con alto rendimiento laboral, un 44% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil con un nivel medio de rendimiento laboral, y el 32% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil se encuentra con bajo rendimiento laboral, dando a conocer que en la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil predomina un rendimiento laboral medio y bajo de acuerdo a las actividades laborales que realizan cada uno de los funcionarios.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1) Planteamiento de hipótesis.

Hi “El Riesgo Psicosocial Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral”

Ho: “El Riesgo Psicosocial Burnout NO se relaciona inversamente con el rendimiento laboral”

2) Nivel de significación

$$\alpha=0,05$$

3) Criterio

Grados de Libertad = 24

Acepte la Hi: si  $\chi_c^2 \leq 36.41$   $\chi_c^2 \geq 36.41$

4) Cálculos

### ESTRESS POR DESEMPEÑO

			DESEMPEÑO			Total
			ALTO	BAJO	MEDIO	
ESTRESS	NO	Recuento	5	0	6	11
		% de BURNOUT	45,5%	,0%	54,5%	100,0%
	SI	Recuento	1	8	5	14
		% de BURNOUT	7,1%	<b>57,1%</b>	35,7%	100,0%
Total		Recuento	6	8	11	25
		% de BURNOUT	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%

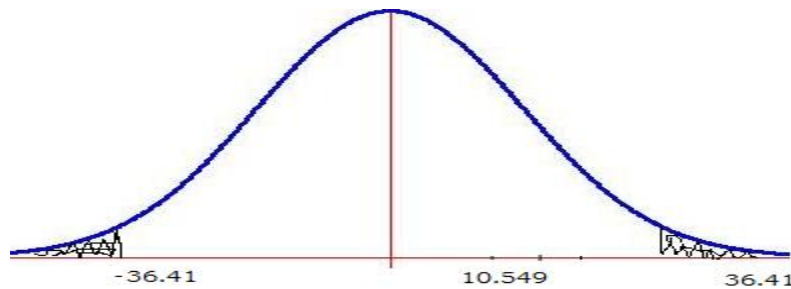
### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,549	24	,005
Razón de verosimilitudes	13,732	24	,001
N de casos válidos	25		



a 5 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,64.

5) Decisión:



Como el valor es 10.549 y se encuentra en la zona de aceptación o dentro de los valores -36.41 y 36.41 **queda comprobada la hipótesis que dice:**

**Hi “El Riesgo Psicosocial Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral”**

Analizando los resultados podemos observar que en un 54,5% de los servidores de la Dirección de Recursos Humanos, de la Dirección General de Aviación Civil se encuentran en un nivel medio de desempeño laboral los mismos que no presentan el Síndrome de Burnout, lo cual nos indica que existe buen rendimiento laboral en los mismos.

De la misma manera podemos observar que en un 57.1% de los servidores de la Dirección de Recursos Humanos, de la Dirección General de Aviación Civil se encuentran en un nivel bajo de desempeño laboral, los mismos que si presentan el Síndrome de Burnout, lo cual nos indica que no existe buen rendimiento laboral.

Esto nos permite determinar que el Síndrome de Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral, demostrando que a mayor presencia del Síndrome de Burnout, existe menor desempeño laboral, y a menor presencia del Síndrome de Burnout existe mayor desempeño laboral, con lo cual podemos concluir que la hipótesis ha sido comprobada.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- Los resultados permiten concluir que efectivamente existe la presencia del síndrome Burnout, entre los funcionarios investigados y esto influye en su rendimiento laboral.
- Sobre el factor enfocado en el agotamiento emocional, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel medio, es decir, el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil tiene un 60% de agotamiento personal realizando sus labores diarias.
- Sobre el factor enfocado en la despersonalización con el trabajo, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel medio, en particular la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil tiene un 44% de despersonalización realizando sus labores diarias.
- Sobre el factor enfocado en los logros personales, podemos señalar que la gran mayoría se encuentra en un nivel bajo, que equivale a un 84% al realizar sus labores diarias.
- De los factores medidos sobre el cuestionario de Cristina Maslach, se obtiene que un 56% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil se encuentra con padecimiento del Síndrome de Burnout debido a las funciones que realiza día a día, y un 44 % del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil no presentan el Síndrome de Burnout.
- Sobre el rendimiento laboral, podemos observar que existe un 24% del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil con alto rendimiento laboral, un 44% del personal con un nivel medio de rendimiento laboral, y el 32% del personal se encuentra con bajo rendimiento laboral, dando a conocer que en la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil predomina un rendimiento laboral medio y bajo de acuerdo a las actividades laborales que realizan cada uno de los funcionarios.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario se realice un análisis más profundo respecto al Burnout detectado entre los funcionarios, para poder controlar los factores que producen este fenómeno, lo cual permitirá alcanzar un rendimiento laboral óptimo entre los funcionarios.
- Es recomendable aplicar el cuestionario de diagnóstico de Burnout por lo menos 2 veces al año y aplicar estrategias que permitan disminuir la incidencia de este fenómeno, para disminuir el índice de bajo rendimiento laboral.
- Mejorar los factores o condiciones que están provocando estrés laboral, con el consecuente cansancio físico y emocional de los trabajadores; esto permitirá no solamente mejorar el rendimiento laboral de los funcionarios, sino también optimizar la productividad y eficiencia de la institución.
- Realizar programas de pausas activas, técnicas de relajación, en determinadas circunstancias, y en función de la situación personal, puede ser conveniente a largo plazo un cambio de puesto laboral.

## **C. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

### **Tangibles**

Aisa Merino, Alejandro (et. al.) (2000). Prevención de Riesgos Laborales. España CEAC. Tomo 1. Pág. 11

Alles Martha, (2000). Estrategia De Recursos Humanos Gestión Por Competencias. Ediciones Granica. Págs. 275, 276.

Alles Martha, (2000). Estrategia De Recursos Humanos Gestión Por Competencias. Ediciones Granica. Págs. 279, 280.

Arias Fernando (2012). Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño. Editorial Trillas. Págs. 647, 648, 649.

Ruiz Carlos, Jordi Delclós (2003). Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales. Tomo 1. Págs. 16,17, 18

Fernando Mansilla Izquierdo. (2001). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Pág. 57

Fernando Mansilla Izquierdo. (2001). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Pág. 60

Fernando Mansilla Izquierdo. (2001). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Pág. 78

Fernando Mansilla Izquierdo. (2001). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Pág. 80

Guia de prevencion de riesgos psicosociales en el trabajo /departamento de asistencia técnica para la prevencion de riesgos laborales/ ugt andalucia./d.l:se 5203 – 2009 pags.39

Guia de prevencion de riesgos psicosociales en el trabajo /departamento de asistencia técnica para la prevencion de riesgos laborales/ ugt andalucia./d.l:se 5203 – 2009 pags.39

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo /departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales/ ugt andalucia./d.l:se 5203 – 2009 pags. 41 - 45

Idalberto Chiavenato, (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Interamericana Editores, S.A. Págs.202, 203

Idalberto Chiavenato, (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Interamericana Editores, S.A. Págs.203, 204, 205, 206, 207.

Parra Manuel (2003). Conceptos Básicos en Salud Laboral. Págs. 1, 2, 3, 4

Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional con Código: 00-DGAC-SST-001

Robbins, Stephen (et. al.) (2009) Fundamentos Del Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson. Págs. 595

### **Virtuales**

- <http://vitaedolor.com/sindrome-de-burnout/>
- <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml)
- [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml)

# ANEXO

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

- **Carrera:** Psicología Industrial
- **Línea de Investigación:** Seguridad y Salud Ocupacional
- **Nombre del estudiante:** Ponce Navarro Pamela Viviana
- **Nombre del supervisor:** Dr. Jorge Herrán
- **Año Lectivo:** 2011-2012

## **1.- TÍTULO**

***“Diagnóstico del riesgo psicosocial (Burnout) y su relación con el rendimiento Laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil DGAC Edificio Central”***

## **2.- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Esta investigación generará la aplicación de instrumentos que nos ayudan a adquirir conocimientos básicos e indispensables para determinar de qué manera la exposición al riesgo psicosocial afecta a los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, para buscar soluciones mediante el control en la fuente, en el medio y finalmente en la persona o receptor, con el apoyo de un programa de Vigilancia en Salud.

Sabemos muy poco sobre los efectos del Burnout sobre la salud en seres humanos. El Burnout surge como consecuencia de situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. El **estrés**, primordialmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del Burnout., le afecta negativamente obteniendo **resistencia del trabajador**, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.

Observando distintas situaciones, este tema está hecho para informar a los funcionarios del área de recursos Humanos de la DGAC en la prevención y minimización del Riesgo Psicosocial (Burnout) ya que ellos están expuestos a este riesgo diariamente en sus labores, analizando esta problemática he querido realizar este plan de Tesis en esta área RRHH de la Dirección General de Aviación en el Edificio Central de la ciudad de Quito, mediante distintas actividades en este año de ardua labor elaboraré esquemas para informar y tratar de reducir el riesgo Psicosocial (Burnout) difundiendo este riesgo en el área y sus causas ya que en estos últimos meses se han venido detectando una gran cantidad ausentismo laboral, y desinterés en las actividades que realizan los funcionarios en el puesto de trabajo por la falta de información de este riesgo y sus consecuencias, en su salud tanto física y psicológicamente y que de qué manera podremos reducirlas.

Este plan a realizarse es factible ya que se cuenta con el recurso tiempo para desempeñar las distintas actividades programadas en el periodo de un año calendario, también la autorización de las autoridades de la (DGAC) para realizar este proyecto, a más de eso cuento con el dinero



necesario a invertir en este proyecto y con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador (Facultad de Ciencias Psicológicas).

### **3.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Se ha observado que en el área de Recursos Humanos de la DGAC existe presión laboral lo cual genera estrés y la acumulación del mismo origina el Burnout

#### **3.1. Formulación del Problema:**

En la actualidad el personal que labora en el área de Recursos Humanos, dentro de la Dirección General de Aviación Civil DGAC, es un factor importante para el normal funcionamiento del Edificio Central de la DGAC, ya que son los encargados de administrar el talento humano a través de la aplicación de los subsistemas de recursos humanos para el logro de los objetivos institucionales enmarcado en las normas legales, asegurando el desarrollo profesional y personal de los servidores.

Debido a que en la Dirección General de Aviación Civil no se ha realizado un estudio enfocado del contacto que los empleados tienen con el riesgo psicosocial (Burnout) , se recomendó este tema en el trabajo de investigación con la finalidad de diagnosticar este riesgo y su relación con los funcionarios del área de Recursos Humanos de la DGAC , y la importancia del conocimiento de este síndrome para de esta manera prevenir que esto ocurra entre los funcionarios, considerando que existe una inadecuada información acerca de este tema de investigación y la falta de identificación de los funcionarios que pueden tener inconvenientes con el STQ. Por la presión y acumulación de trabajo que tienen a diario y la monotonía que tienen en el ambiente laboral, provocando de esta manera que se genere este Riesgo Psicosocial (Burnout) y afecte a los funcionarios causando ausentismo laboral, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, conducta despersonalizada en la relación con el cliente, etc. En el lugar donde laboran los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, por estos motivos se analizará la importancia de minimizar este riesgo tratando de esta manera de mejorar las condiciones laborales de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la DGAC.

Las condiciones de trabajo se relacionan con la productividad y la calidad de vida del empleado, es por este motivo que se debe poner énfasis en este tema de estudio ya que es de suma importancia generar un ambiente de trabajo adecuado proporcionando seguridad y prevención.

"Aquellos que cederían la libertad esencial para adquirir una pequeña seguridad temporal, no merecen ni libertad ni seguridad" *Franklin, Benjamín*

### **3.2. Preguntas:**

- ¿Los Riesgo Psicosocial Burnout provoca la disminución del rendimiento laboral?
- ¿El personal del área de Recursos Humanos conoce sobre los el Riesgo Psicosocial Burnout??
- ¿El conocimiento del Riesgo Psicosocial Burnout disminuirá el bajo rendimiento laboral en el área?

### **3.3. Objetivos**

#### ***Objetivo General:***

Determinar la relación entre el riesgo psicosocial Burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil.

#### ***Objetivos Específicos:***

- Realizar un diagnóstico del riesgo psicosocial Burnout.
- Evaluar el rendimiento laboral de los funcionarios.
- Establecer la posible relación entre el Burnout y el rendimiento de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil.

### **3.4. Delimitación del Espacio Temporal**

El trabajo se realizará en la Dirección General de Aviación Civil en el área de Recursos Humanos, en el Edificio Matriz de la Ciudad de Quito en el período octubre 2011 a septiembre 2012.

## **4.- MARCO TEÓRICO**

### **4.1. Posicionamiento Teórico**

Esta investigación se basara en la teoría de **Cristina Maslach**.

Maslach define al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional

Esta teoría conceptualiza a la acumulación de estrés, y las condiciones, las circunstancias y las influencias que rodean y afectan el desarrollo laboral de los funcionarios. Consta de un ambiente interno y externo donde se acumula que proporciona la entrada en forma de estímulos. Por consiguiente, siempre está combinado, y en constante interacción con la persona. Así mismo, la Teoría de Adaptación de Roy se relaciona con el estudio: Riesgo ocupacional de los trabajadores que labora en ECUAFUEL de la (DGAC) por lo que se interpreta el personal como (grupo) y el medio ambiente (ECUAFUEL).

Lo que significa que el grupo de trabajadores de ECUAFUEL, de acuerdo al ambiente laboral está en constante interacción con COMBUSTIBLE, situaciones estresantes, gases anestésicos, exceso de trabajo, sobre carga de trabajo, movilización de equipos pesados y otros, es decir, situaciones internas y externas del entorno que pudiera ocasionar riesgo de su salud laboral.

Diversos especialistas manifiestan que la exposición permanente al combustible superior al que una persona puede soportar o exponerse ocasionaría en el ser humano alteraciones en su salud.

#### ***4.2. Plan Analítico:***

### **CAPITULO I**

Burnout

### **CAPITULO II**

Salud y Seguridad

Factores de Riesgo Psicosociales

### **CAPITULO III**

Rendimiento Laboral

#### ***4.3. Referencias Bibliográficas del Marco Teórico***

### **5.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Enfoque Cuantitativo.- porque se trata de medir las variables y establecer la relación entre ellas.

## 6.- TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Investigación Correlacional.- porque se trata de establecer la relación del Burnout con el rendimiento de los funcionarios del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil.

## 7.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 7.1. Planteamiento de la hipótesis

#### Hi (1)

El Riesgo Psicosocial Burnout se relaciona inversamente con el rendimiento laboral

### 7.2 Identificación de Variables:

#### Hi (1)

**VARIABLES INDEPENDIENTES:** Riesgo Psicosocial (Burnout)

**VARIABLES DEPENDIENTES:** Rendimiento Laboral

### 7.3 Construcción de Indicadores y Medidas:

Hi (1): El riesgo psicosocial (Burnout) se relaciona inversamente con el rendimiento laboral			
VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO
Burnout	Nivel del Riesgo	Alta Media Baja	Cuestionario de Burnout
VARIABLES DEPENDIENTES	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO
Rendimiento Laboral	Ausentismo Laboral Tareas Realizadas Atrasos Cumplimiento de Tareas	Si – No MB – B – R – M	Encuesta

## **8.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **8.1. Diseño cuantitativo**

El tipo de investigación es NO EXPERIMENTAL, estudia la población en condiciones naturales, sin manipular las variables.

## **9.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

### **9.1 Población:**

La población está constituida por todo el personal del área de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil, en total 20 funcionarios.

### **9.2 Muestra:**

No se seleccionará muestra porque se trabaja con toda la población.

## **10.- MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR.**

### **Métodos:**

- **Inductivo – Deductivo:** Aplicaremos este método porque vamos a estudiar el fenómeno desde un todo hacia las partes y viceversa.
- **Correlacional:** para establecer la relación entre el riesgo psicosocial Burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios.
- **Estadístico:** utilizaremos este método porque nos permite tratar e interpretar los resultados obtenidos en la investigación.

### **Técnicas:**

- **Cuestionario:** Porque mediante este nos permitirán los trabajadores saber cómo afectan este riesgo en su labor diaria. Se aplicaran dos cuestionarios con preguntas cerradas a los trabajadores del área de recursos humanos, con el objetivo de recopilar información sobre el (STQ).
- **Observación:** se aplicara esta técnica para determinar el comportamiento de los funcionarios del área de recursos humanos en sus distintas tareas de trabajo.
- **Encuesta:** es para evaluar el rendimiento laboral de los funcionarios.

***Instrumentos:***

- Cuestionario y Encuesta

***11.- FASES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO***

1. Socializar de cómo afecta el trabajo de investigación a realizar en los trabajadores.
2. Preparación de Instrumentos
3. Levantamiento de Amenazas de Riesgo Psicosocial (Burnout)
4. Análisis del rendimiento de los funcionarios.
5. Evaluar a los trabajadores de la unidad de talento humano.
6. Procesamiento de datos
7. Elaboración de un informe de los índices del personal con síntomas del síndrome de Burnout.
8. Finalmente recomendar posibles soluciones para evitar este riesgo.

***12.- PLAN DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS***

Identificar si existe o no presencia del síndrome de Burnout en los funcionarios de la DGAC.

Niveles de incidencia del Burnout.

Nivel de rendimiento laboral de los funcionarios.

Relacionar el riesgo con el rendimiento.

***13.- RESPONSABLES***

- **ALUMNA / INVESTIGADORA:** Pamela Ponce Navarro.
- **SUPERVISOR DE LA INVESTIGACIÓN:** Dr. Jorge Herrán

## **14.- RECURSOS**

### **14.1. Recursos Humanos**

<b>ALUMNA</b>	Pamela Viviana Ponce Navarro
<b>TUTOR</b>	Dr. Jorge Herran(DGAC)
<b>SUPERVISOR</b>	Dr. Jorge Herrán
<b>POBLACIÓN</b>	20 Trabajadores (DGAC)

### **14.2. Recursos Materiales**

<b>N°</b>	<b>Materiales</b>	<b>N°</b>	<b>Materiales</b>
<b>1</b>	Clips	<b>2</b>	Esferos
<b>3</b>	Lápices	<b>4</b>	Marcadores
<b>5</b>	Fundas	<b>6</b>	Pizarra
<b>7</b>	Hojas	<b>8</b>	Carpetas
<b>9</b>	Borrador	<b>10</b>	Corrector
<b>11</b>	Grapadora	<b>12</b>	Perforadora
<b>13</b>	Regla	<b>14</b>	Cinta Cristalina
<b>15</b>	Goma en Barra		

### 14.3. Recursos Tecnológicos

N°	R. Tecnológico	N°	R. Tecnológico
1	Computadora	2	Impresora
3	Proyector de Imagen y Sonido	4	Memory Flash
5	Cámara Fotográfica	6	Internet

### 14.4. Recursos Económicos

N°	Materiales	Costos
1	Clips	4,00
2	Esferos	4,00
3	Lápices	4,00
4	Marcadores	5,00
5	Fundas	4,00
6	Hojas	5,00
7	Carpetas	5,00
8	Borrador	4,00
9	Corrector	4,00
10	Grapadora	5,00
11	Perforadora	5,00
12	Regla	3,00
13	Cinta Cristalina	4,00
14	Goma en Barra	4,00
15	Computadora	50,00



<b>16</b>	Impresora	70,00
<b>17</b>	Proyector de Imagen y Sonido	80,00
<b>18</b>	Memory Flash	10,00
<b>19</b>	Cámara Fotográfica	50,00
<b>20</b>	Internet	40,00
<b>TOTAL</b>		<b>370,00</b>

## 15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Feb.	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Ago	Sept
1.Elaboracion del Plan de Tesis	X	X	X									
2.Elaboración del Marco Teórico				X	X	X						
3. Preparación de Instrumentos				X	X	X						
4.Diagnostico de Riesgo Psicosocial (Burnout)							X					
5. Socializar como afecta el trabajo de investigación en los funcionarios.						X	X	X				
6. Levantamiento de amenazas de riesgo psicosocial Burnout							X	X				
7. Análisis del rendimiento de los funcionarios.								X				
8. Evaluar a los funcionarios del área de Recursos Humanos de la DGAC									X	X		
9. Procesamiento de Datos, informe de índices de personal con Burnout										X	X	
10. Recomendar como prevenir este riesgo, Elaboración de Informe y generación de resultados.												X

## **16.- BIBLIOGRAFÍA**

GIL-MONTE, P. R. (2005). *“El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)”*: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España: Pirámide

GIL-MONTE, P. R. & PEIRÓ, J. M. (1997). *“Desgaste psíquico en el trabajo”*: el síndrome de quemarse. Madrid, España: Editorial Síntesis.

QUICENO y VINACCIA ALPI (2007). *“Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”*. Acta Colombiana de Psicología, vol.10 no.2 117-125. Bogotá July/Dec. 2007.

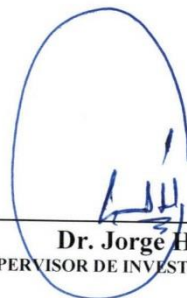
REDONDO, A. (2001). *“Delimitación conceptual, diagnóstico y prevención de síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)”*. V Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XII Jornadas Nacionales de ADEIP, 2

## **17. ANEXOS (opcional)**

**Fecha de Presentación:** Miércoles 21 de Diciembre del 2011.



Pamela Viviana Ponce Navarro  
ESTUDIANTE



Dr. Jorge Herrán  
SUPERVISOR DE INVESTIGACIÓN

## **A**

### **Absentismo Laboral:**

Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anejos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

### **Adaptación:**

Conjunto de síntomas físicos y psíquicos de carácter negativo que aparecen cuando el sujeto debe enfrentarse a una novedad.

### **Agotamiento:**

Se lo entiende también como cansancio, es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anejos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

### **Agresividad:**

Estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y/o psicológicamente a alguien.

### **Ansiedad:**

Es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

### **Asalariado:**

Persona que trabaja contratado por una empresa a cambio de un salario o sueldo.

### **Autorrealización:**

Tendencia innata a desarrollar al máximo los propios talentos y potenciales, que contribuyen a obtener un sentimiento de satisfacción hacia uno mismo por parte del individuo.

## **B**

### **Bucle:**

Conjunto de instrucciones que son ejecutadas de manera repetitiva, hasta que se cumpla una condición dada o se detenga manualmente el proceso.

## **C**

### **Connotación:**

Comprensión o conjunto de notas esenciales que define un concepto. Se opone a denotación.

### **Cuestionario:**

Conjunto de preguntas a las que el sujeto puede responder oralmente o por escrito, cuyo fines poner en evidencia determinados aspectos psíquicos.

## ***D***

### **Despersonalización:**

Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

### **Deterioro:**

Es la acción y efecto de deteriorar o deteriorarse (empeorar, estropear, degenerar o poner en inferior condición algo). El deterioro está asociado a la decadencia y puede referirse a las personas, las cosas o hasta entidades abstractas.

## ***E***

### **Estímulo:**

Es una señal externa o interna capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.

### **Estrés:**

Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

## ***F***

**Fatiga:** Cansancio que se experimenta después de un intenso y continuado esfuerzo físico o mental.

**Frustración:** situación en la que se halla el sujeto cuando encuentra un obstáculo que no le permite satisfacer un deseo o alcanzar una meta.

## ***I***

### **Ineficacia:**

Incapacidad para producir el efecto deseado o para ir bien para determinada cosa.

### **Irritabilidad:**

Es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar.

## ***L***

### **LPRL:**

Sigla de Ley de Prevención de Riesgos Laborales

## ***M***

### **Motivación:**

Conjunto de motivos que intervienen en un acto electivo, según su origen los motivos pueden ser de carácter fisiológico e innatos (hambre, sueño) o sociales; estos últimos se adquieren durante la socialización, formándose en función de las relaciones interpersonales, los valores, las normas y las instituciones sociales.

## ***O***

### **OMS:**

Organización Mundial de la Salud

### **ONG:**

Sigla de organización no gubernamental, institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

## ***P***

### **Padecimiento:**

Es la acción de padecer o sufrir una enfermedad o un daño.

## ***R***

### **Remuneración:**

Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio.

### **Rendimiento:**

Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc., o fruto del trabajo o el esfuerzo de una persona.

### **Riesgo:**

Es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades.

## **S**

### **Salario:**

Es la suma de dinero y otros pagos en especie que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado.

### **Salud Ocupacional:**

Es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo

### **Síndrome:**

Conjunto de síntomas y signos que se presentan independientemente de una enfermedad.

### **Siniestralidad Laboral:**

El término siniestralidad laboral hace referencia a la frecuencia con que se producen siniestros con ocasión o por consecuencia del trabajo. Se distingue del término accidentalidad laboral en que la muestra considerada, en el caso de la siniestralidad laboral, sólo incluye a los trabajadores con las contingencias profesionales aseguradas o las horas por estos trabajadas; y sólo contabiliza los sucesos para los que se ha establecido la actuación del seguro.

### **STQ:**

Sigla de Síndrome del Trabajador Quemado.

## **T**

### **Trabajo:**

Actividad o dedicación que requiere un esfuerzo físico o mental, es el esfuerzo humano para la producción de riqueza.

[illegible]



¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente periodo de evaluación ?			APLICA EL + 4 %	% DE AUMENTO
				#REF!
Total Actividades Esenciales:				#REF!
CONOCIMIENTOS	# Conocimientos:	0	Factor: 8%	Nivel de Conocimiento
Total Conocimientos:				0%
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO		# Competencias:	0	Factor: 8%
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable		Nivel de Desarrollo

<b>Total Competencias Técnicas del Puesto :</b>			<b>0%</b>
<b>COMPETENCIAS UNIVERSALES</b>			
# Competencias:		0	Factor: 8%
<b>ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :</b>			
<b>DESTREZA</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	<b>Frecuencia de Aplicación</b>
APRENDIZAJE CONTINUO			
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL			
RELACIONES HUMANAS			
ACTITUD AL CAMBIO			
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS			
ORIENTACIÓN DE SERVICIO			
<b>Total Competencias Universales:</b>			<b>0%</b>
<b>TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO</b>			
		Factor: 16%	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COMPORTAMIENTO OBSERVABLE</b>	<b>Frecuencia de Aplicación</b>
TRABAJO EN EQUIPO			

INICIATIVA				
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.				
LIDERAZGO				
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:				0%
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):				
QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
TOTAL:				0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN				
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACIÓN ALCANZADA (%)
Indicadores de Gestión del puesto				#¡REF!
Conocimientos				0,0
Competencias técnicas del puesto				0,0
Competencias Universales				0,0
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				0,0
Evaluación del ciudadano ( - )				0,0
#¡REF!				
#¡REF!				
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)				
Fecha (dd/mm/aaaa):				
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.				
<div style="text-align: center;"> <hr/> <b>FIRMA</b>  Evaluador o jefe Inmediato </div>				



Anexo D: Cuestionario personal



Dirección General  
de Aviación Civil  
del Ecuador



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Edad.....

Cargo que desempeña.....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como Ud. lo siente.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

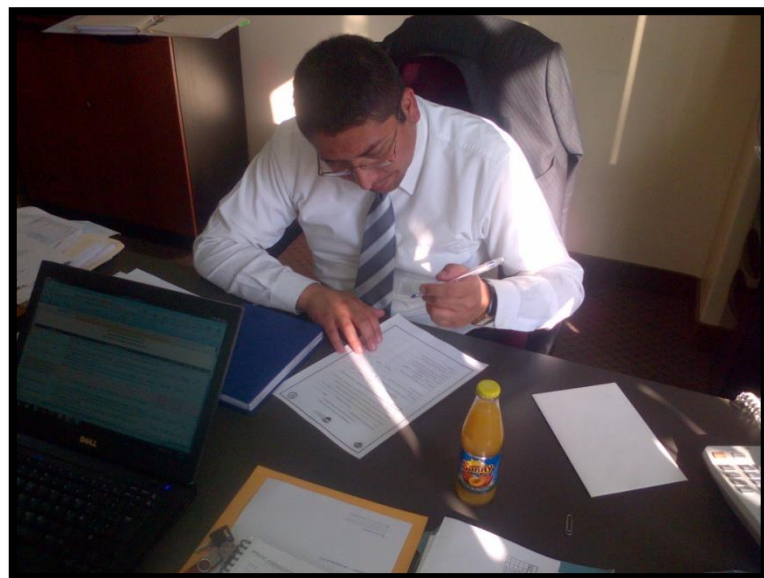
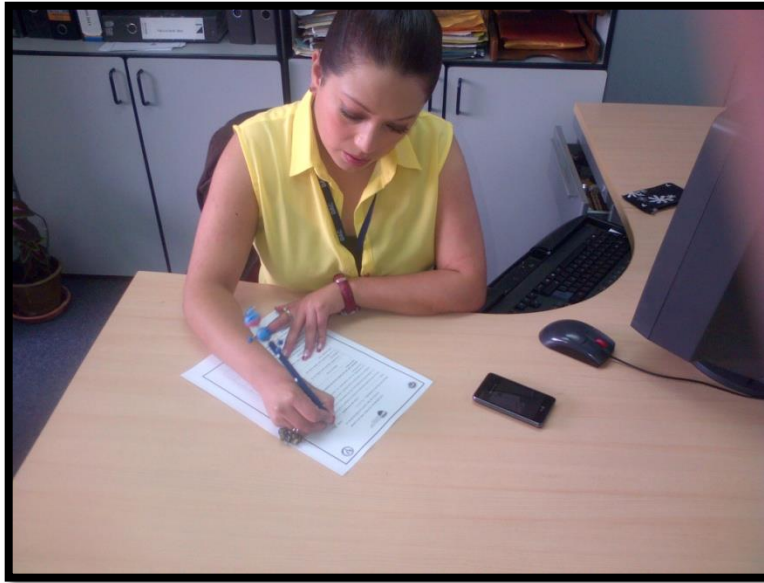
**MARQUE CON UNA (X) SEGÚN SEA SU SITUACION DE ACUERDO A LA FRECUENCIA CON LA QUE OCURRA.**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES AL AÑO</b>	<b>ALGUNAS VECES AL MES</b>	<b>ALGUNAS VECES A LA SEMANA</b>	<b>DIARIAMENTE</b>
1.- ¿Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo?					
2. ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado?					
3. ¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?					
4. ¿Siento que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender?					
5. ¿Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales?					
6. ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?					
7. ¿Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender?					

8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?					
9. ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas?					
10. ¿Siento que me he hecho más duro con la gente?					
11. ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?					
12. ¿Me siento muy enérgico en mi trabajo?					
13. ¿Me siento frustrado por mi trabajo?					
14. ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?					
15. ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender personalmente?					
16. ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?					
17. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo?					
18. ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender?					
19. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?					
20. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?					
21. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					
22. ¿Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas?					

Anexo E: Fotografías en la aplicación de Cuestionario







## REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

### **Resuelve:**

Aprobar el siguiente **REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS** de la Dirección General de Aviación Civil.

### **TITULO 1**

#### **DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

**Artículo 1.- Misión:** Planificar , organizar, ejecutar, regular y controlar el desarrollo técnico operativo de la actividad aeronáutica del país, en cumplimiento de las normas y procedimientos nacionales e internacionales que garanticen la eficiencia y seguridad de las operaciones aéreas en el territorio ecuatoriano.

**Artículo2.- Objetivos Estratégicos.-** De acuerdo a la misión de la Dirección General de la Aviación Civil se definen los siguientes objetivos:

Desarrollar infraestructura aeroportuaria, construir pistas, plataformas, edificios terminales: optimizar zona aeronáutica y anexos.

Implementar, optimizar y mantener equipos de ayudas para la navegación aérea.

Controlar, cumplir y garantizar la seguridad operacional aeronáutica.

Aplicar, administrar y mantener sistemas con tecnologías de información y comunicación aeronáutica y satelital.

Integrar y desarrollar sistemas para procesamiento automático de datos y comunicación administrativa.

Establecer e implementar normativa aeronáutica nacional e internacional.

Formular, optimizar, administrar y aplicar la racionalización del recurso humano a nivel nacional.

### **TITULO II**

#### **DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS**



**Artículo 3.-** La estructura organizacional de gestión por procesos de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), se alinea con su misión y objetivos sustentándose en la filosofía y enfoque de procesos, clientes, mejora continua, productos y o servicios, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Artículo 4.- Procesos de la Dirección General de la Aviación Civil.-** Los procesos que generan los productos y servicios de la Dirección General de la Aviación Civil, se definen y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación y la expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos agregadores de valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a clientes internos y externos que permiten cumplir con la misión institucional.

Los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y/o servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Los procesos desconcentrados están encaminados a cumplir con la misión y objetivos institucionales en las regiones a nivel nacional a fin de optimizar la gestión que desarrolla la institución.

### **TITULO III**

#### **DE LOS PUESTOS DIRECTIVOS Y EL COMITÉ DE GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

**Artículo 5.- Puestos Directivos.-** Los puestos de libre nombramiento y remoción establecidos en el nivel directivo dentro de la estructura orgánica son:

Director General de Aviación Civil

Subdirector General de Aviación Civil,

Coordinador General Administrativo Financiero

Director de Planificación y Gestión de Calidad

Director de Asesoría Jurídica

Director de Asuntos Internos

Director Administrativo,

Director Financiero,

Director de Recursos Humanos,

Director de Tecnologías de la Información y Comunicación,

Director de Navegación Aérea,

Director de Ingeniería Aeroportuaria,

Director de Seguridad y Prevención Aeronáutica,

Director de Inspección y Certificación Aeronáutica

Directores Regionales I, II y III,

Director de Escuela Técnica de Aviación Civil,

Director de Empresas DGAC

**Artículo 6.- Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.-** En cumplimiento de lo que determina el reglamento de la LOSCCA, la Dirección General de Aviación Civil establece el Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, conformado por el Director General de Aviación Civil, quien lo preside, Subdirector General de Aviación Civil, Coordinador Nacional Administrativo, Directores de área, Directores Regionales, Director de la ETAC, y Director de Empresas DGAC.

**Artículo 7.- Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.-** El Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, enmarcado en lo establecido en el reglamento de la LOSCCA, tendrá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

Conocer y ajustar el plan estratégico de la Dirección General de Aviación Civil.

Fortalecer a la Dirección General de Aviación Civil mediante la formulación de políticas y estrategias de gestión.

Conocer y evaluar la planificación anual del recurso humano institucional.

Conocer y fortalecer el plan de calidad ambiental y de mejoramiento continuo.

Conocer los resultados de evaluación de indicadores de gestión ambiental y de calidad.

Conocer y coordinar la ejecución de los proyectos y/o programas de re diseño, re ingeniería, de procesos, unidades organizacionales, y estructura de puestos.

Conocer y ajustar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto de la Dirección General de Aviación Civil.

### **CAPITULO III**

#### **PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

##### **Artículo 17.- Gestión General Administrativa Financiera.**

**Unidad Responsable:** Coordinación General Administrativa Financiera.

**1.- Misión:** Gestionar los procesos habilitantes de apoyo de la Dirección General de Aviación Civil, de manera que constituyan un aporte esencial para el eficiente desenvolvimiento de los procesos gobernantes y agregadores de valor.

##### **2.- Atribuciones y Obligaciones del Responsable del Proceso:**

Formular, viabilizar y optimizar la gestión de los procesos habilitantes de apoyo de la institución;

Controlar y Coordinar la gestión de los Directores de los procesos habilitantes de apoyo a fin de cumplir con lo establecido en los planes, programas y proyectos, estratégicos, tácticos y operativos;

Aprobar los planes, programas y proyectos institucionales relacionados a os procesos habilitantes de apoyo.

Planificar el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos de los procesos habilitantes de apoyo y,

Cumplir las actividades que le fueron delegadas por el Director General de Aviación Civil.

Para su normal desenvolvimiento la Coordinación Nacional Administrativa tendrá la siguiente estructura:

**3.1.-** Dirección Administrativa.

**3.2** Dirección Financiera

##### **3.3 Dirección de Recursos Humanos**

**3.3.1.- Misión:** Administrar el Talento Humano a través de la aplicación de los subsistemas de recursos humanos para el logro de los objetivos institucionales enmarcado en las normaws legales, asegurando el desarrollo profesional y personal de los servidores.

##### **3.3.2.- Atribuciones y atribuciones del responsable del proceso:**

Administrar el sistema de Recursos Humanos de la Dirección General de Aviación Civil; y el Desarrollo Institucional, bajo los lineamientos, políticas, normas, instrumentos emanados por la ley.

Asesorar a la autoridad en lo relacionado a la administración del recurso humano;

Dirigir y controlar los procesos de selección de personal;

Proponer el reglamento interno de administración de recursos humanos a la autoridad nominadora para su aprobación;

Dirigir los procesos de evaluación del desempeño; y,

Proponer proyectos de seguridad, salud ocupacional y beneficio social.

### **3.3.3 Estructura Básica:**

**3.3.3.1.-** Administración del Talento Humano

**3.3.3.2.-** Capacitación Institucional

**3.3.3.3.-** Desarrollo Técnico de Recursos Humanos

**3.3.3.4.- Seguridad, Bienestar y Salud Ocupacional.**

**3.3.3.4.1.- Misión:** Desarrollar Programas de Asistencia social y beneficios socioeconómicos para los servidores de la Dirección General de Aviación Civil y su grupo familiar, así como realizar el diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales de conformidad con los programas sobre seguridad industrial y salud ocupacional en cumplimiento de lo establecido en reglamentos y leyes vigentes.

#### **3.3.3.4.2.- Productos:**

Plan de servicios de salud y bienestar social.

Planes y programas de seguridad organizacional y salud ocupacional;

Informes de seguimiento y ejecución de planes y programas;

Informe de mantenimiento y mejoramiento del clima laboral; y,

Proyectos de beneficio social institucional.

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DGAC**

**Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Todas las demás instituciones del sector público, además de las organizaciones de empresarios y trabajadores, colaborarán en la aplicación del presente Reglamento.

**OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.-** Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

(Inciso añadido por el Art. 3 del Decreto 4217) La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

**10.** Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

**11.** Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.

**12.** Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa.

Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.

**13.** Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.

**14.** Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

**15.** Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

**1.** Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

**2.** Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

**Obligaciones de los intermediarios.-** Las obligaciones y prohibiciones que se señalan en el presente Reglamento para los empleadores, son también aplicables a los subcontratistas, enganchadores, intermediarios y en general a todas las personas que den o encarguen trabajos para otra persona natural o jurídica, con respecto a sus trabajadores.

#### **Obligaciones de los trabajadores.**

**1.** Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.
6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.
8. (Agregado por el Art. 4 del Decreto 4217) Acatar en concordancia con el Art. 11, numeral siete del presente Reglamento las indicaciones contenidas en los dictámenes emitidos por la Comisión de Evaluación de las Incapacidades del IESS, sobre cambio temporal o definitivo en las tareas o actividades que pueden agravar las lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa, o anteriormente.

**De la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo. (Reformado por el Art. 9 del Decreto 4217)**

1. (Reformado por el Art. 10 del Decreto 4217) En las empresas permanentes que cuenten con cien o más trabajadores estables, se deberá contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, dirigida por un técnico en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad.

En las empresas o Centros de Trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.

2. (Reformado por el Art. 11 del Decreto 4217) Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:

- a) Reconocimiento y evaluación de riesgos;
- b) Control de Riesgos profesionales;

- c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores;
- d) Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- e) Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.

Será obligación de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo colaborar en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Comité Interinstitucional y al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

### **Condiciones generales de los centros de trabajo.**

La construcción, reforma o modificación sustancial que se realicen en el futuro de cualquier centro de trabajo, deberá acomodarse a las prescripciones de la Ley y del presente

**Reglamento.** Los Municipios de la República, al aprobar los planos, deberán exigir que se cumpla con tales disposiciones.

### **Superficie y ubicación en los locales y puestos de Trabajo.**

1. Los locales de trabajo reunirán las siguientes condiciones mínimas:

a) Los locales de trabajo tendrán tres metros de altura del piso al techo como mínimo.

2. Los puestos de trabajo en dichos locales tendrán:

a) Dos metros cuadrados de superficie por cada trabajador; y,

b) Seis metros cúbicos de volumen para cada trabajador.

3. No obstante, en los establecimientos comerciales, de servicio y locales destinados a oficinas y despachos, en general, y en cualquier otro en que por alguna circunstancia resulte imposible cumplir lo dispuesto en el apartado

a) anterior, la altura podrá quedar reducida a 2,30 metros, pero respetando la cubicación por trabajador que se establece en el apartado c), y siempre que se garantice un sistema suficiente de renovación del aire.

4. Para el cálculo de superficie y volumen, se deducirá del total, el ocupado por máquinas, aparatos, instalaciones y materiales.



## **Medio ambiente y riesgos laborales.**

Condiciones generales ambientales: ventilación, Temperatura y humedad.

1. En los locales de trabajo y sus anexos se procurará mantener, por medios naturales o artificiales, condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.
2. En los locales de trabajo cerrados el suministro de aire fresco y limpio por hora y trabajador será por lo menos de 30 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire no inferior a 6 veces por hora.
3. La circulación de aire en locales cerrados se procurará acondicionar de modo que los trabajadores no estén expuestos a corrientes molestas y que la velocidad no sea superior a 15 metros por minuto a temperatura normal, ni de 45 metros por minuto en ambientes calurosos.
4. En los procesos industriales donde existan o se liberen contaminantes físicos, químicos o biológicos, la prevención de riesgos para la salud se realizará evitando en primer lugar su generación, su emisión en segundo lugar, y como tercera acción su transmisión, y sólo cuando resultaren técnicamente imposibles las acciones precedentes, se utilizarán los medios de protección personal, o la exposición limitada a los efectos del contaminante.

## **Reglamento de Seguridad y Salud de la Dirección General de Aviación Civil.**

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL, REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

### **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Reconociendo que el marco jurídico ecuatoriano parte desde la Constitución de la República, seguido de las leyes de Trabajo, y demás normas y reglamentos que exigen a todo empleador: "Garantizar a su personal condiciones de seguridad, salud y ambiente de trabajo adecuado".

El compromiso de la Dirección de Aviación Civil, es garantizar la seguridad y salud integral de sus colaboradores. La participación, cooperación y el trabajo en equipo permitirá adoptar acciones de prevención y control desarrollando medidas de seguridad a fin de garantizar un ambiente biopsicosocial adecuado para el desenvolvimiento de su personal.

El desarrollo y seguimiento de las acciones de prevención de todas las medidas de seguridad y salud permitirá realizar operaciones seguras y de calidad que garanticen la excelencia en el servicio y el bienestar de sus trabajadores y clientes.

De acuerdo a lo antes expuesto la Dirección de Aviación Civil, declara como prioridad la ejecución y seguimiento de las políticas de seguridad, salud y ambiente, para lo cual se compromete asignar los recursos económicos, los medios y recursos materiales necesarios, lo que garantizará el cumplimiento a la normativa que rige la materia de prevención de riesgos del trabajo para reducir los riesgos del trabajo de tal manera que se disminuya la siniestralidad para mantener la integridad física y mental de los trabajadores, la protección de los bienes de la Institución y la protección al Medio Ambiente.

**Ing. Fernando Guerrero López**

**Dirección General de Aviación Civil**

## **TITULO I**

### **LA DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL.**

La Dirección de Aviación Civil, se encuentra domiciliada en la provincia de Pichincha, en el Cantón Quito, Parroquia Chaupicruz, Calle Buenos Aires OE1-53 y 10 de Agosto y con aeropuertos en diferentes regiones del país.

## **TITULO II**

### **ACTIVIDAD ECONÓMICA**

La actividad económica de la Dirección de Aviación Civil es el control y regulación de la Navegación Aérea en territorio ecuatoriano.

## **TITULO III**

### **OBJETIVOS DEL REGLAMENTO**

- a) Precautelar la seguridad y salud de los trabajadores y establecer las pautas de relaciones y responsabilidades entre empleadores, trabajadores y personas naturales y jurídicas con las que se relacione en el campo laboral.
- b) Establecer acciones preventivas de Seguridad y la Salud en el trabajo en el aspecto Administrativo, Técnico, del Talento Humano y Procedimientos Operativos.
- c) Controlar pérdidas del recurso humano, la propiedad, proceso y medio ambiente, mediante la preparación de los servidores en el cumplimiento de las actividades en el lugar de trabajo.
- d) Fomentar y divulgar la Seguridad y Salud a los empleados de la Dirección de Aviación Civil.

- e) Contar con una dirección eficiente y responsable que cumpla y haga cumplir las normas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f) Difundir a los trabajadores normas y reglas que deben cumplir en el momento de realizar las diferentes actividades laborales.
- g) Señalar las sanciones que deben aplicarse en caso de contravención de las disposiciones sobre Seguridad y Salud en el trabajo.
- h) Capacitar al personal en normas de Seguridad y Salud, de tal manera, que se eviten actos y condiciones sub-estándares.
- i) Desarrollar un control administrativo y técnico adecuado de los diferentes riesgos, a fin de que toda actividad se realice de manera segura descartando toda causa básica, condición o acto sub-estándar que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores.

## TITULO IV

### CAPITULO I

#### **DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS**

El Reglamento de Seguridad y Salud del Trabajo se aplicará en todas las actividades que realice la Dirección de Aviación Civil, determinando la obligatoriedad del empleador y trabajadores en el cumplimiento de las siguientes disposiciones reglamentarias:

#### **Art. 1.- Obligaciones de la Dirección de Aviación Civil**

- a) Identificar y evaluar los riesgos en forma inicial y periódicamente, a través de los mapas de riesgos, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas.
- b) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual.
- c) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador.
- d) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas.

- e)** Investigar y analizar los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, con el propósito de identificar las causas raíces que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares.
- f)** Capacitar y entrenar a los trabajadores para el correcto aprendizaje de sus labores, mediante la aplicación adecuada de normas, instructivos, procedimientos; específicamente, a aquellos que cumplen funciones operativas.
- g)** Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.
- h)** Atender oportuna y diligentemente los reclamos de los trabajadores; así como procurar soluciones justas a los mismos.
- i)** Mantener las instalaciones completamente dotadas de equipos e implementos, en buen estado de funcionamiento de acuerdo a las normas de Seguridad y demás requerimientos legales.
- j)** Organizar y facilitar el servicio médico, el comité, el subcomité y la Unidad de Seguridad con sujeción a las normas legales vigentes.
- k)** Entregar gratuitamente a los trabajadores, vestido adecuado para el trabajo y los equipos de protección personal y colectiva necesarios homologados.
- l)** Efectuar reconocimientos médicos periódicos a los trabajadores en actividades peligrosas y, especialmente cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estado o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
- m)** Ubicar al trabajador en otra área o sección de la Institución, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración, cuando un trabajador como consecuencia de su trabajo, sufra lesiones o pueda contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria.
- n)** Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la Institución.
- o)** Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales.
- p)** Comunicar al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.
- q)** Entregar un ejemplar del reglamento a cada uno de los trabajadores.

## **Art 2.- Derechos del trabajador**

**a) Derecho a trabajar en un ambiente adecuado.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

**b) Derecho de información sobre los riesgos laborales.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

**c) Derecho a solicitar inspecciones al centro de trabajo.-** Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existe condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.

**d) Derechos de interrupción y cambios de actividades.-** Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

**e) Derecho a conocimiento y confidencialidad de los resultados médicos.-** Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

**f) Derecho a la información y formación sobre prevención y protección de la salud.-** Los trabajadores tiene derecho a la información y formación continua en materia de prevención de riesgos laborales.

## **Art. 3.- Obligaciones del Trabajador**

**a)** Cumplir fielmente este Reglamento, así como las órdenes e instrucciones sobre prevención de Riesgos dadas por sus Jefes Inmediatos, Unidad de Seguridad y Salud y el Servicio Médico.

**b)** Mantener con orden y limpieza las áreas de trabajo y áreas comunes como comedor, servicios higiénicos, área de cancelas, en cumplimiento de las normas del presente Reglamento.

- c)** Asistir a todos los eventos referentes a Salud y Seguridad en el Trabajo programados por la Dirección de Aviación Civil.
- d)** Utilizar correctamente el equipo de protección personal a él entregados y ser responsable de la conservación del mismo.
- e)** Reportar a sus superiores actos y condiciones sub-estándares que detecten en las máquinas, instalaciones, herramientas o en el comportamiento de las personas.
- f)** El trabajador debe someterse a los exámenes de vigilancia de la salud, vacunas o inmunizaciones ordenadas por las autoridades sanitarias o por el médico designado por la Dirección de Aviación Civil.
- g)** Reportar a sus superiores las dolencias y enfermedades que alteren su capacidad y seguridad en el trabajo para que ellos adopten las medidas que el caso requiera.
- h)** Reportar todo tipo de accidentes o incidentes ocurridos en la Dirección de Aviación Civil y que tienen que ver con las personas, proceso, propiedad o medio ambiente.
- i)** Colaborar en la investigación de los accidentes de trabajo en el que haya estado involucrado o simplemente haya presenciado, con el exclusivo fin de tomar medidas correctivas.
- j)** Cuidar todo elemento que pertenezca a la Dirección de Aviación Civil a fin de evitar el deterioro y por ende riesgos originados de objetos y elementos en malas condiciones.
- k)** Observar y cumplir las señales de seguridad ubicadas en diferentes áreas de la Dirección de Aviación Civil.
- l)** Informar sobre enfermedades o accidentes en el trabajo o fuera de él (initinere).
- m)** Conocer la ubicación exacta de los extintores de fuego y todo equipo de protección colectiva así como a los designados para usarlos a fin de evitar confusión y aglomeración en caso de emergencia.
- n)** Utilizar en forma correcta las baterías sanitarias, y contribuir al mantenimiento de orden y aseo.
- o)** Utilizar en forma adecuada todos los equipos de protección personal entregados por la Dirección de Aviación Civil.
- p)** Recibir y firmar el acta de entrega/recepción del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo al inicio de su actividad en la Institución y cada vez que se renueve.

#### **Art. 4.- Prohibiciones de la Dirección de Aviación Civil**

- a) Obstaculizar por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y a la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.
- b) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto del polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- c) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.
- d) Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa de trabajo y equipo de protección personal.
- e) Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- f) Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para el efecto.
- g) Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y disposiciones de Riesgos del Trabajo del IESS.
- h) Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados emitidos por la Comisión de Valuación de las incapacidades del IESS sobre cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia Institución.
- i) Permitir que el trabajador realice una actividad riesgos a para lo cual no fue entrenado previamente.

#### **Art. 5.- Prohibiciones al Trabajador**

- a) Ingresar a la Dirección de Aviación Civil bajo efecto del alcohol o sustancias estupefacientes, aunque sea en forma leve.
- b) Ingresar bebidas alcohólicas a las instalaciones.
- c) Fumar dentro de las instalaciones de la Dirección de Aviación Civil.
- d) Prender fuego en el interior de la Dirección de Aviación Civil o en sitios marcados con peligro de incendios o explosión.

- e)** Operar o manipular máquinas, sistemas de emergencia, sistemas eléctricos negligentemente u operarlas sin que estén bajo su responsabilidad, salvo aquellos casos en los que se cuente con la autorización respectiva.
- f)** Efectuar trabajos peligrosos sin la debida autorización y sin el uso de los implementos de protección personal necesarios para ejecutar la tarea.
- g)** Modificar o destruir accesorios de protección instalados en las máquinas o instalaciones.
- h)** Usar materiales combustibles u otros objetos no autorizados para realizar limpieza o lubricación de máquinas a no ser que sean autorizadas por el jefe inmediato.
- i)** Abandonar la maquinaria u otro equipo de seguridad que está operando, sin que exista previa autorización del superior.
- j)** Ingresar a los predios de la Dirección de Aviación Civil con armas de fuego u otros elementos que atenten contra la seguridad de los trabajadores y de la Institución.
- k)** Almacenar materiales o colocar obstáculos que impidan la visibilidad o el paso de extintores, carteleras, áreas de circulación, tableros eléctricos, salidas de emergencia, puertas u otros equipos de seguridad.
- l)** Limpiar, engrasar, o reparar máquinas o equipos sin detener por completo su funcionamiento. Salvo los casos que la maquinaria o los equipos permitan hacerlo porque así determinan las especificaciones técnicas de mantenimiento.
- m)** Manejar productos químicos sin la autorización respectiva y peor aún realizar mezclas que no sean las indicadas y sin la debida protección.
- n)** Manipular, alterar o dañar cualquier sistema de seguridad que haya sido implementado en la Dirección de Aviación Civil
- o)** Manipular alambres eléctricos sueltos, energizados por parte de personal no calificado.
- p)** Realizar trabajos en alturas (sobre cubiertas, tanques, ventanas, techos, etc.), sin el debido equipo de seguridad personal y sin tomar en cuenta el procedimiento básico para este tipo de trabajo.
- q)** Retirar, dañar o destruir material informativo de toda índole que se ha destinado para promover la prevención contra riesgos del Trabajo.
- r)** Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones y/o eventos no deseados.



- s) Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias, equipos y/o herramientas.
- t) Jugar o hacer bromas dentro de las áreas de riesgo, pudiendo ocasionar un accidente.
- u) Correr, dentro de las áreas de operación. A no ser que se trate de una emergencia.

**Art. 6.- Incumplimientos y Sanciones.**

- a) Todo incumplimiento de las normas establecidas en el presente Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, serán sancionadas de acuerdo a la clasificación de las faltas determinadas en el Reglamento Interno de Trabajo.
- b) Es obligación del todo el personal de la Institución dar la debida atención y aplicación a las normas contenidas en el presente Reglamento. El incumplimiento de las normas establecidas podrá ser sancionado de acuerdo a las faltas cometidas:

**Faltas Leves.-** Son aquellas en las que el trabajador incurra en el incumplimiento de las normas de seguridad y salud pero que no afecte la integridad de los trabajadores así como las instalaciones.

**Faltas Graves.-** Son aquellas en las que el trabajador es reincidente en el incumplimiento de las normas de seguridad y salud y que ponen en riesgo la salud de los trabajadores así como la infraestructura.

- c) Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.
- d) Los trabajadores que no acataren u observaren las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador se constituirá justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Estas faltas lo impondrán las unidades competentes.